

Gratulerer,
vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger!

– en studie av klarspråkarbeidet i NAV april til juni 2012

Ida Seljeseth



Masteroppgave i moderne retorikk og språklig kommunikasjon

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Universitetet i Oslo

Veileder: Johan L. Tønnesson

November 2013

© Ida Seljeseth

2013

Gratulerer, vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger! – en studie av klarspråkarbeidet i NAV april til juni 2012

Ida Seljeseth

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Det er ingen automatisk sammenheng mellom et klart og et demokratisk språk. Et klart språk må være forståelig for leseren, og være preget av åpenhet fra forfatterens side. Det demokratiske språket må i tillegg legge til rette for demokratisk deltakelse. Demokratisk deltakelse er ikke fremmet av forståelse for saken alene; det kommunikative samspillet mellom deltakerne i en kommunikatív situasjon må også være preget av at deltakerne kommer til orde og blir hørt.

I byråkratisk sammenheng kan vi skille mellom hvorvidt den byråkratiske kommunikasjonen ivaretar borgernes forståelse av systemet, og slik gjør dem i stand til å delta i den offentlige debatten på en relevant måte, og hvorvidt kommunikasjonen i byråkratiet legger til rette for dialog mellom de konkrete deltakerne i den konkrete kommunikative situasjonen. Mulighet til deltakelse i den offentlige debatten kan sikres ved at borgerne får forståelse for sin situasjon i relasjon til systemet, og dermed kan gjøre seg opp informerte meninger om hvordan systemet bør være. Dialog i konkrete situasjoner kan sikres ved at man som skribent er seg bevisst hvem man skriver til, og jobber med å tilpasse språk og innhold til den tenkte leseren. Det holder imidlertid ikke bare å forenkle språket i slik grad at det blir forståelig. Man må også være lydhør for leserens definisjon av sin egen situasjon ved å ikke påtvinge en spesiell tolkning. Eksempelvis bør man i byråkratiet være forsiktig med å definere om et vedtak skal oppleves positivt eller negativt. I tillegg må teksten legge til rette for at leseren kan respondere relevant, for eksempel ved å gjøre det eksplisitt hvilke krav som gjelder for et relevant tilsvár.

Denne analysen av klarspråkprosjektet i NAV viser hvordan det demokratiske potensialet i et klarspråkprosjekt kan begrenses av en utilstrekkelig forståelse av sammenhengen mellom språk og demokrati. Ved å rette klarspråkprosjektet mot sluttproduktet, nemlig ordlyden i brevene som beskriver regelverk og sammenhenger i NAV, får man ikke tatt tak i tekstlige produksjonsforhold som i utgangspunktet kan være til hinder for en lydhør og dynamisk kommunikasjon mellom NAV og brukerne. Vi ser også at dette er problemer som informantene først blir klar over etter at de gang på gang har blitt språklig begrenset av tekniske løsninger og mangelfulle omkringliggende tekster. På spørsmålet *"Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?"* blir derfor svaret: I stor grad, men potensialet begrenses mye av at klarspråkdiskursen, ledet av Språkrådet og Difi, er preget av et snevert språksyn og en begrenset forståelse for det demokratiske potensialet i språket.

Takk!

- Til *Johan L. Tønnesson*. Veilederen med stor V. Jeg har fryktet deg nok til å levere, og du har gjort meg trygg nok til å tørre å konkludere. Takk for forløsende kommentarer, sviende bemerkninger og uforbeholden støtte.
- Til *informantene* mine i NAV, for rausheten og åpenheten deres, og for alt dere har lært meg.
- Til prosjektet "*Klart språk i staten*", for masterstipend høsten 2011, og for gratis deltakelse på klarspråkkonferansen 2012 og 2013.
- Til *Iris Alice Vigerust Furu*. for hjelp og råd i oppstartfasen.
- Til *Silje Emilienne Aanderud-Larsen*, for spennende, og delvis opprivende, klarspråkdiskusjoner.
- Til *medstudentene* mine, for lesesalskaffe, oppmuntring og faglig korreksjon.
- Til *Rannveig Vittersø Kaldager*, for at du tok deg tid til å lese og kommentere masteroppgaven min på superkort varsel i en travel hverdag.
- Til *alle dere andre som har holdt ut* med at jeg på en eller annen måte i over to år har klart å vinkle alle samtaler inn på enten NAV eller klarspråk. Dere vet hvem dere er.
- Til *mamma og pappa*, for deres bidrag til at jeg har kunnet skrive denne oppgaven. Jeg skulle ønske dere hadde kunnet lese den.
- Til *Lars*, for at du leste og kommenterte og ellers har vært et framifrå familiemedlem.
- Til *Marta og Artur*, for distraksjon og perspektiver.
- Til *Gorm*!

Innholdsfortegnelse

OVERSIKT OVER VEDLEGG	VII
TABELLOVERSIKT	VIII
FIGUROVERSIKT	VIII
<u>1.0. INNLEDNING</u>	<u>1</u>
1.1. HVA ER KLARSPRÅK?	1
1.2. HVA ER SPRÅKETS DEMOKRATISKE POTENSIAL?	4
1.3. DET SPESIELLE MED Å KLARSPRÅKE NAV-BREV.....	5
1.4. KAPITTELOVERSIKT.....	9
<u>2.0. GJENNOMFØRING OG METODE.....</u>	<u>11</u>
2.1. INNSAMLING OG BEARBEIDING AV DET EMPIRISKE MATERIALET	11
2.2. METODOLOGISKE VURDERINGER	13
2.3. STYRKER OG SVAKHETER.....	14
2.4. VALIDITET OG RELIABILITET	15
<u>3.0. DET TEORETISKE BAKTEPPET</u>	<u>16</u>
3.1. EN RETORISK SPRÅKFORSTÅELSE	16
3.1.1. MENING I KONTEKST	19
3.1.2. HANDLING OG SAMHANDLING	29
3.1.3. Å KOMMUNISERE MED SKREVET TEKST	36
3.2. SPRÅK OG DEMOKRATI	38
3.2.1. SPRÅKET I DEMOKRATIET	38
3.2.2. DEMOKRATIET I SPRÅKET	46
3.2.3. SPRÅK OG DEMOKRATI – DEMOKRATI OG SPRÅK	57
3.3. KLARSPRÅK.....	58
3.3.1. KLARSPRÅK, PLAIN ENGLISH OG PROSJEKTET ”KLART SPRÅK I STATEN”	59
<u>4.0. DE EVIGE KOMPROMISSERS PROSJEKT</u>	
<u>– ANALYSE, RESULTATER OG FUNN.....</u>	<u>64</u>
<u>4.1. KLARSPRÅKROMMET</u>	<u>64</u>
4.1.1. INSTITUSJONEN NAV	66
4.1.2. JURIDISKE HENSYN.....	68
4.1.3. TEKNISKE RAMMER	70

4.1.4. ØKONOMISKE RAMMER.....	73
4.2. BREVENE.....	74
4.2.1. ULIKE TYPER BREV	75
4.2.2. FELLESFAGLIGE TEKSTER, STANDARDTEKST, VALGFRI STANDARDTEKST OG FRITEKST	79
4.2.3. INTENSJONER, TEKSTTYPER OG SPRÅKHANDLINGER	81
4.3. LESEREN	90
4.3.1. DEN TENKTE LESEREN	91
4.3.2. MODELLESEREN	94
4.4. NAV SOM AVSENDER.....	100
4.4.1. EGNE DEFINISJONER	101
4.5. REALITETSTJUSTERINGER	104
 <u>5.0. OPPFYLLER NAVS KLARSPRÅKEDE ARBEIDSAVKLARINGSPENGEBREV SITT DEMOKRATISKE POTENSIAL?.....</u>	 <u>106</u>
5.1. DRØMMEBREVET	106
5.2. KLARSPRÅK MØTER KLARTEKST	108
5.3. FORVENTET KOMPETANSE.....	109
5.4. INTIMITETSDISKREPANS.....	110
5.5. DEN BUNDNE SAKSBEHANDLER.....	111
5.6. KONKLUSJON	112
 <u>6.0. AVSLUTNING.....</u>	 <u>114</u>
 <u>7.0. LITTERATURLISTE.....</u>	 <u>116</u>
7.1. BØKER OG ARTIKLER	116
7.2. NETTSIDER	120
 <u>8.0. VEDLEGG.....</u>	 <u>123</u>

Oversikt over vedlegg

- Vedlegg 1: CD med store vedlegg
 - Vedlegg 1a: Møtetranskripsjonene
 - Vedlegg 1b: Brukerundersøkelsene
 - Vedlegg 1c: NAVs brevstandard
- Vedlegg 2: Oversikt over reviderte brev
- Vedlegg 3: Brev – "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger"
- Vedlegg 4: Brev – "NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger"
- Vedlegg 5: Brev – "Du må sende oss flere opplysninger"
- Vedlegg 6: Brev – "Vi innkaller deg til møte"
- Vedlegg 7: Brev – "NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset"
- Vedlegg 8: Brev – "NAV har vurdert mulighetene dine på arbeidsmarkedet"
- Vedlegg 9: Brev – "NAV har forlenget arbeidsavklaringspengene dine"
- Vedlegg 10: Brev – "NAV har endret arbeidsavklaringspengene dine"
- Vedlegg 11: Brev – "NAV har stanset arbeidsavklaringspengene dine"
- Vedlegg 12: Brev – "NAV har behandlet søknaden din om tilleggstønader"
- Vedlegg 13: Brev – "NAV har endret tilleggstønadene dine"
- Vedlegg 14: Brev – "Du har ikke rettigheter etter reglene for unge uføre"
- Vedlegg 15: Brev – "Du har rettigheter etter reglene for unge uføre"
- Vedlegg 16: Brev – "NAV har avslått gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine"
- Vedlegg 17: Brev – "Nav har innvilget gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine"
- Vedlegg 18: Andre grunner til avslag på arbeidsavklaringspenger, småtekster
- Vedlegg 19: Møtetabell
- Vedlegg 20: Informantliste
- Vedlegg 21: Informasjonsskriv og informantavtale
- Vedlegg 22: Innvilgelsesbrev før klarspråking
- Vedlegg 23: Oversikt over de ulike typene tekst
- Vedlegg 24: Oversikt over type tekst, bruksområde, forfatter og tilpassingsmuligheter for saksbehandler
- Vedlegg 25: Oversikt over strukturen i brevene
- Vedlegg 26: Analyse "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger"
- Vedlegg 27: Analyse "NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger"
- Vedlegg 28: Analyse "Du må sende oss flere opplysninger"
- Vedlegg 29: Analyse "Vi innkaller deg til møte"
- Vedlegg 30: Analyse "NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset"
- Vedlegg 31: Oppsummering av analysene
- Vedlegg 32: Oppsummering av funnene i kapittel 4 "De evige kompromissers prosjekt"

Tabelloversikt

Tabell 1: NAVs kategoriseringer i forbindelse med arbeidsavklaringspenger

Tabell 2: De fem språkhandlingene

Tabell 3: De fire teksttypene

Tabell 4: Habermas' handlingstypologi

Tabell 5: Demokratisk tekst

Tabell 6: Demokratisk og diktatorisk tekst

Tabell 7: Hindringer for klart språk

Tabell 8: Tiltak for klart språk

Tabell 9: De ulike typene tekst

Figuroversikt

Figur 1: Oppfatning av sykdomsforløp i systemverden og livsverden

Figur 2: Den klassiske kommunikasjonsmodellen

Figur 3: Språkdøren mellom deltakeruniversene

Figur 4: Autopoiesis

Figur 5: Jan Svennevigs tre språkfunksjoner

Figur 6: Sammenhengen mellom den sosiale verden og kommunikativ rasjonalitet

Figur 7: Den gjensidige påvirkningen mellom livsverden og demokratiske beslutninger

Figur 8: Legitimering gjennom felles forståelse

Figur 9: Språk og demokrati på aktørnivå

Figur 10: Språk og demokrati på systemnivå

Figur 11: Klarspråkrommet

Figur 12: Realitetsjusteringer sortert etter veggene i klarspråkrommet

Figur 13: Drømmebrevet

1.0. Innledning

Man har ikke kontroll på hvordan det man forsøker å si, blir forstått. Det er mange variabler som spiller inn. Den du snakker med hører ikke etter. Du feilberegner hva du må forklare for at hun skal forstå. Du kløner det til med ordene så du ikke forstår hva du prøver å si selv engang. Den du snakker med vil ikke forstå, hun vil heller krangle. Eller hun synes ikke det er så spennende, så hun gidder ikke å prøve engang.

Likevel forsøker vi gang på gang å snakke med hverandre. Ofte går det ganske bra når vi er to stykker som kan forhandle underveis om hva vi mente og hva som er riktig og hva som er viktig. Men hva skjer når en av Norges største institusjoner forsøker å forklare noe skikkelig vanskelig, og ofte både kjedelig og ubehagelig, til en masse forskjellige mennesker med forskjellige forutsetninger, som kanskje føler at de har bedre ting å ta seg til enn å høre nøye etter?

For å ta det første først; jeg har fulgt NAVs arbeid med å klarspråke¹ brevene som er relatert til arbeidsavklaringspenger. Jeg har sittet som observatør på i alt 17 møter i større og mindre arbeidsgrupper, fra april til juni 2012. Underveis har jeg notert hva møtedeltakerne har sagt, og disse transkripsjonene har vært grunnlaget for analysen som presenteres her.² I tillegg har jeg gjennomført tekstanalyser av brevene slik de forelå i januar 2013,³ for å underbygge, utdype og justere mine tolkninger av møtene. Dette materialet skal, sammen med utvalgte teoretiske bidrag, besvare denne oppgavens problemstilling: *Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?*

1.1. Hva er klarspråk?

”Klart språk i staten” er et prosjekt som ble iverksatt av daværende Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) i 2008.⁴ Målet med prosjektet var å rette søkelyset mot hvordan staten kunne forbedre sin skriftlige kommunikasjon med statsborgerne. Språkrådet har hatt det språkfaglige ansvaret, mens Direktoratet for forvaltning og IKT

¹ Verbingen av ordet ”klarspråk” er inspirert av hvordan informantene mine i NAV omtalte arbeidet de gjorde med brevene som skulle revideres. Klarspråking skiller seg fra tradisjonell språkvask ved at man i tillegg til å etterstrebe korrekt språk, er opptatt av at kommunikasjonen skal være forståelig. Du kan lese mer om klarspråk i neste avsnitt, og i kap. 2.3. ”Klart språk”.

² Transkripsjonene er vedlagt på cd. Vedlegg 1a.

³ Oversikt over de reviderte brevene i vedlegg 2. De reviderte brevene finner du i vedlegg 3-18

⁴ Språkrådet: Om oss

(Difi) har hatt ansvar for administrasjon, kommunikasjon og ledelse. Prosjektet "Klart språk i staten" ble formelt avsluttet ved årsskiftet 2012, men samarbeidet mellom Språkrådet og Difi fortsetter, og statlige institusjoner som vil i gang med klarspråkprosjekter, kan fremdeles henvende seg hit for råd og støtte.⁵

Gjennom klarspråkprosjektene i den norske staten skal departementene og direktoratene bli flinkere til å formidle det samme logiske og velfunderte innholdet på en måte som gjør at leseren forstår at innholdet er logisk og velfundert. Det uttalte målet med klarspråkprosjektene er *ikke* å selge saken, men å formidle saken på en mest mulig forståelig og virkelighetstro måte. Dette er altså noe som gjennomføres for å bedre kommunikasjonen mellom staten og dens borgere.

Klart språk skal bidra til at borgerne forstår og kan oppfylle sine plikter og rettigheter, og øke borgernes tillit til at de har forstått riktig. Klarspråk blir dermed et slags uttrykk for servicestaten, og noe som er initiert for å ta hensyn til at borgerne ikke alltid forstår det komplekse staten forsøker å si. Klarspråkarbeidet begrunnes ofte med hensynet til leseren heller enn hensynet til forfatteren, og leseren skal ikke overbevises, men opplyses.

Men vent nå litt... Kan vi egentlig skille form og innhold på denne måten? Kan vi formidle nøyaktig det samme på to ulike måter? Er det en selvfølge hva som gjør språket "klart"? Og er det virkelig bare leserne som har noe å vinne på at staten formulerer seg på en slik måte at leserne kan oppfylle sine forpliktelser mer effektivt og med mindre hjelp?

Dette var selvfølgelig retoriske spørsmål, og svarene på alle sammen er nei. Form og innhold kan ikke skilles fullstendig fra hverandre. Når vi ytrer oss, er formuleringene vi velger fulle av nyanser som både henviser til, skaper og gjenskaper blant annet menneskelige relasjoner, perspektiver, idealer og prioritetshierarkier. Selv om konsekvensene av et vedtak er de samme enten NAV skriver "Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet" eller "Du oppfyller ikke dette kravet"⁶, formidler ikke setningene nøyaktig det samme. "Vi har kommet fram til" antyder en vurdering som eventuelt kan utfordres og revurderes, noe som oppfordrer til videre kontakt dersom leseren skulle være uenig i vedtaket.

⁵ Språkrådet: Råd om klarspråksarbeid

⁶ Arbeidsgruppa 300412

”Klart” språk er på mange måter en flyktig metafor. Den kan både brukes til å forsvare forenklinger som bidrar til å gjøre et saksforhold mer forståelig, og til å forsvare nyanseringer som gjør en saksgang mer gjennomsiiktig. Vi kan oppfatte det som at klare beskjeder bidrar til å gjøre folk klare til handling, eller at språket er klart i betydningen ”reflekterer virkeligheten”⁷. Det er altså ingen selvfølge hvilken type endringer et klarspråkprosjekt kan føre med seg, annet enn at initiativet legger til rette for interne diskusjoner om nyansering og forenkling, avsenderbehov og mottakerbehov og tone og tydelighet.

Som vi ser av ”Vær klar”-plakaten til Språkrådet, er ikke klart språk kun motivert av at det fremmer demokratiet. Staten har også mye å vinne, både økonomisk, tidsmessig og på tillitsfronten, ved å bestrebe seg på å uttrykke seg klart:



I statens kommunikasjonspolitikk fra 2009⁸ tydeliggjøres det at staten ikke bare formidler informasjon kommunikativt, også benytter seg av kommunikative virkemidler til å ”påvirke holdninger og adferd”⁹. At staten gjør mer enn å formidle informasjon er en selvfølge i et retorisk perspektiv.¹⁰ Statens kommunikasjon kan selvfølgelig også være klar og tydelig uavhengig av om statens ærende er demokratisk. Hvis en statsleder kommuniserer at alle kritikere vil bli fengslet, er for eksempel dét ganske klar tale. Faktisk kan vi tenke oss at en kompleks demokratisk rettsstat som Norge kan ha behov for å uttrykke seg mer komplisert enn mindre nyanserte regimer.

⁷ Som vi skal komme tilbake til i kapittel 3.1.1.4. ”Å si det som det er”, kan vi vanskelig tenke oss at språket kan ”reflektere” virkeligheten.

⁸ Fornyings- og administrasjonsdepartementet: Statens kommunikasjonspolitikk.

⁹ Pkt. 3.9.

¹⁰ Her henter jeg til persuasio-begrepet, noe jeg kommer tilbake til i kapittel 3.1.1.5. ”Persuasio”

Kort fortalt må vi, når vi ser på sammenhengen mellom klarspråk og demokrati, både forholde oss til det demokratiske idealet klarspråk skal ivareta *og* det demokratiske problemet klarspråk er designet for å løse. For å si det med Lloyd F. Bitzers begrep: Vi må også forholde oss til klarspråk som et svar på en retorisk situasjon.¹¹ Denne retoriske situasjonen kan beskrives som en kompleks stat som har problemer med å opprettholde sin demokratiske og beslutningsmessige legitimitet i møte med statsborgere som forventer å både kunne forstå og forsvare (etisk eller juridisk) statens beslutninger.

Problemet med klarspråkets demokratiske relevans, er ikke at den ikke er anerkjent. Språkrådets første begrunnelse for klarspråk er tross alt at "(...) klarspråk fremmer demokratiet og rettssikkerheten. Problemet er at koblingen mellom demokrati og klarspråk ikke er tilfredsstillende definert. Den mest åpenbare tolkningen er at klarspråk kan bidra til større forståelse og mer kunnskap i befolkningen, og dermed gjøre den bedre i stand til å ivareta sine egne rettigheter, og til mer kompetente deltakere i demokratiet. For at denne tolkningen skal være holdbar må man godta premissen om at språket kan gjengi en sak ufarget og perspektivløst, og at man dermed kan få presentert saken slik den *er* i byråkratiets tekster.¹² Denne premissen kan vi ikke slå oss til ro med i en masteroppgave i retorikk.

1.2. Hva er språkets demokratiske potensial?

Språk og demokrati er tett knyttet sammen. Vi kan ikke tenke oss et demokrati som ikke på en eller annen måte er basert på at vi bryner argumenter mot hverandre. I denne oppgaven tar jeg det for gitt at språk og kommunikasjon er viktig for den demokratiske utfoldelsen. Jeg tar derimot ikke for gitt at all språkbruk er grunnleggende demokratisk. Språk kan være tilslørende, manipulerende og monologisk. Vi kan bruke språket til å føre hverandre bak lyset, til å tvinge hverandre, og til øke egen og minke andres makt. På samme måte kan vi bruke språket til å belyse en sak og skape dialog, og vi kan skape likeverdige relasjoner mellom deltagerne i en kommunikativ situasjon.

Vi skal se på sammenhengen mellom språk og demokrati på to måter. For det første skal vi se på kommunikasjonens plass i demokratiet. Her skal vi i all hovedsak ta

¹¹ Bitzer 1968 (Som gjengitt i *Rhetorica Scandinavica* 1997/3) Dette kommer vi tilbake til i kap 3.1.1.2 "Situasjonskonteksten".

¹² Johan L. Tønnesson påpeker hvordan troen på at vi kan formidle virkeligheten perspektivløst og ufarget gjennom språket er vanlig i positivistisk tradisjon, i boka "Hva er sakprosa" (2008:19-21). Denne illusjonen skal vi riste i og nyansere i kapittel 3.1.1.4. "Å si det som det er".

utgangspunkt i Habermas' teorier om kommunikativ handling og deliberativt demokrati.¹³ For det andre skal vi se på hvordan vi kan formulere oss demokratisk, uavhengig av om konteksten vi formulerer oss i, er demokratisk relevant.

Språket er fullt av demokratiske muligheter.¹⁴ Måten vi snakker med hverandre på, kan bidra til å tilrettelegge for deliberativt samspill og kompetent samfunnsdeltakelse, eller det kan brukes til å hindre politisk deltakelse og skjule samfunnsstrukturer. Det betyr imidlertid ikke at alle tekster i alle kontekster kan benytte seg av alle demokratiske språklige muligheter. I retorikken forholder vi oss til at en tekst henter sin mening, sine muligheter og sine begrensninger fra konteksten den inngår i.¹⁵ For å finne tekstens demokratiske potensial, må vi derfor lete etter muligheter og begrensninger i den aktuelle konteksten, og se på hvilke tekstlige valg som er gjort i samsvar med dette. Denne konteksten belyses i møtetranskripsjonene som er hovedgrunnlaget for analysen i denne oppgaven. De tekstlige valgene belyses i analysen av de klarspråkede brevene.

For å kunne finne ut om NAVs klarspråkede brev oppfyller sitt demokratiske potensial, må vi finne ut hva potensialet er. Hvilke demokratiske tekstlige valg er det mulig for tekstprodusentene å ta? Økonomi, mandat, juss og datasystemer er eksempler på forhold som legger føringer på hvilke tekstlige grep informantene kan benytte seg av.

1.3. Det spesielle med å klarspråke NAV-brev

Det er en grunnleggende forskjell på å drive klarspråkarbeid på tekster med generelt innhold uten spesifisert mottaker, og tekster med spesifikt innhold som er stilet til en konkret person. Mens leseren av den generelle teksten ofte aktivt oppsøker teksten for å finne svar på noe hun lurer på, blir mottakeren av en spesifikk, individuelt adressert tekst kanskje presentert for informasjon hun ikke er interessert i. Leser av den generelle teksten kan selv bestemme hvilke deler av den teksten hun leser, hun anser som relevant for seg og sin situasjon. Mottakeren av den spesifikke teksten blir presentert for et utvalg informasjon noen har vurdert som relevant for henne. Den oppsøkende leseren kan slutte å lese hvis hun ikke finner teksten relevant eller

¹³ Framstillingen er i all hovedsak basert på Erik Oddvar Eriksen og Jarle Weigårds framstilling i boka "Kommunikativ handling og deliberativt demokrati – Jürgen Habermas' teori om politikk og samfunn" (1999).

¹⁴ Mer om dette i kap. 3.2.2. "Demokratiet i språket"

¹⁵ Jmf. kap 3.1.1. "Mening i kontekst"

interessant. Mottakeren av et brev fra NAV kan risikere å gå glipp av viktig informasjon hun kan holdes juridisk ansvarlig for hvis hun gjør det samme.

Også tekster som er stilet til konkrete personer har i ulik grad spesifikt innhold. Noen brev er standardbrev som sendes til alle i lignende situasjon (for eksempel alle som har bil og skal betale årsavgift). Her er det kanskje bare navnet, adressen og bilens registreringsnummer, som varierer. Brevet kan fremdeles bære et ukjærkomment budskap (for eksempel at man må betale 2940 kroner innen 1. juni), men innholdet er fremdeles ganske upersonlig, og (sannsynligvis) ganske ventet. Akkurat dette stiller seg litt annerledes når NAV sender brev til sine brukere.

En del av brevene NAV sender ut, omhandler svært personlige temaer. Jeg har som nevnt sett på arbeidet NAV har gjort med brevene som omhandler arbeidsavklaringspenger. Brevene er for så vidt bygd over samme juridiske lest som veimyndighetenes brev om årsavgift (du inngår i denne kategorien, ergo skal du sånn og sånn), men kriteriene for å inngå i kategorien som har krav på arbeidsavklaringspenger, er ofte mye sårere og mer personlige enn hva som skal til for å bli avkrevd årsavgift. I tillegg, hvis du først tilhører den kategorien som har krav på arbeidsavklaringspenger, blir du kategorisert på nytt med utgangspunkt i den inntekten du hadde tidligere for å finne ut hvor mye du skal få utbetalt. Deretter blir funksjonsnivå utslagsgivende for hva du må yte mens du går på arbeidsavklaringspenger for at arbeidsavklaringspengene skal bli utbetalt. Til slutt blir en eventuell endring av situasjonen lagt til grunn for hvorvidt man får fortsette på arbeidsavklaringspenger, blir trygdet eller skal ut i jobb. Vi kan oppsummere de ulike kategoriseringsstegene slik:

Kategori	Hva vurderes?	Alternativer	Kilder
1. kategorisering	Har du krav på arbeidsavklaringspenger?	A: Ja, Du er mer enn 50% syk. B: Nei, du er mindre enn 50% syk.	Vurderingen baseres på legeattester og evt. ekspertuttalelser.
2. kategorisering	Hvor mye har du krav på?	Mange ulike beregningsmuligheter avhengig av alder, arbeidshistorikk og lønn. Hovedregelen er at man har krav på 66% av lønnen man hadde på beregningstidspunktet opp til 6G.	Ligningen, opplysninger fra brukeren.

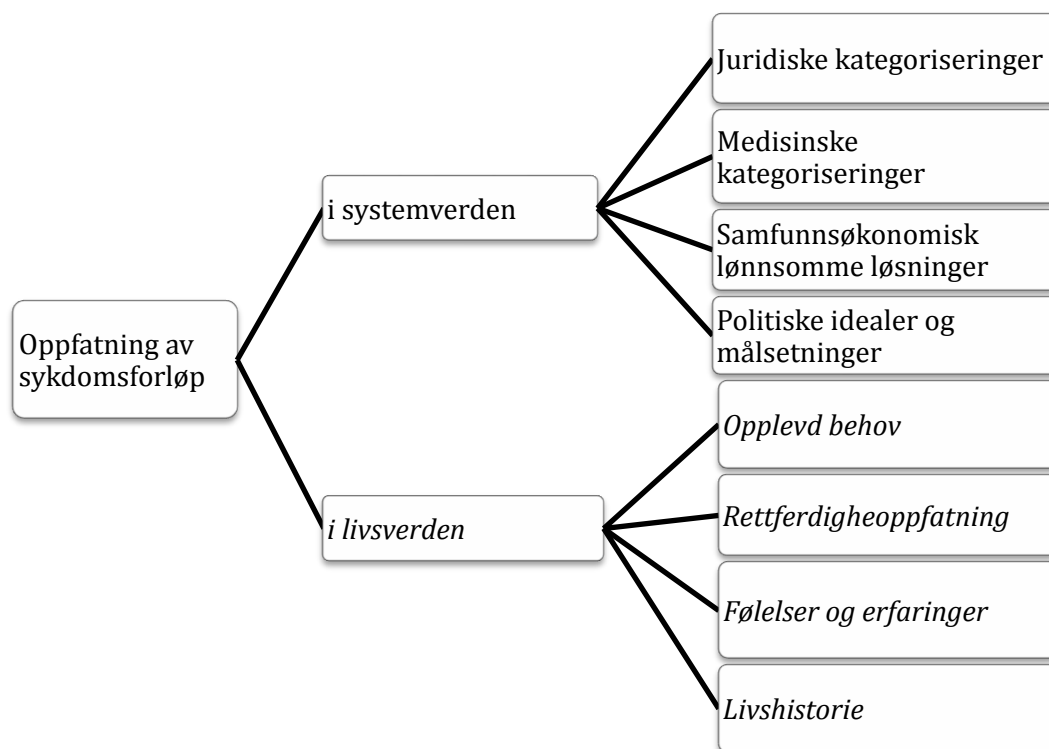
3. kategorisering	Hvor mye får du utbetalt?	Det man får utbetalt er avhengig av livssituasjon og aktivitet mens man går på arbeidsavklaringspenger.	Egenerklærings-skjema, opplysninger fra meldekortet som bruker sender inn hver 14. dag, legeattester og spesialisterklæringer og kontaktpersoner i tiltak og NAV-kontoret.
4. kategorisering	Kan du fortsette på arbeidsavklaringspenger?	<p>Man får arbeidsavklaringspenger mens NAV vurderer om man har "restarbeidsevne", og pengene innvilges for et år av gangen, maks fire år til sammen.</p> <p>A: Du trygdes fordi du er for syk til å arbeide.</p> <p>B: Du fortsetter på arbeidsavklaringspenger med et fortsatt mål om å komme i jobb.</p> <p>C: Du har blitt for frisk til arbeidsavklaringspenger og kvalifiserer ikke lenger til ytelsen. Du må heretter forsørge deg selv.</p>	<p>NAVs opplysninger. Legeerklæringer Spesialisterklæringer Erklæring fra kursleder eller kontaktperson i opplæringsbedrift .</p>

Tabell 1: NAVs kategoriseringer i forbindelse med arbeidsavklaringspenger

Det kan være sårt å bli kategorisert med utgangspunkt i andres oppfatninger og opplysninger, og det kan være sårt å bli kategorisert av en saksbehandler man ikke kjenner og ikke vet noe om. I oppgaven refererer jeg til dette som *intimitetsdiskrepansen* som oppstår mellom NAV og brukerne, og denne intimitetsdiskrepansen bunner i to forhold. For det første handler det om den interpersonelle maktubalansen som oppstår når en av deltakerne i den kommunikative situasjonen blir tvunget til å være mer personlig enn den andre. For det andre handler det om hvilket analyseperspektiv man benytter seg av. Vi kan tenke oss at NAV oppfatter søknadene de mottar som en del av det Max Weber og Jürgen Habermas kaller systemverden, og dermed behandler

opplysningene de mottar som informasjon som skal bidra til å kategorisere like saker likt innad i samme system.¹⁶ Brukeren, på sin side, oppfatter sin situasjon (som jo er grunnlaget for søknaden) som en del av det Weber og Habermas refererer til som livsverden¹⁷, og tolker den ut fra mer komplekse fortolkningsnøkler som er ”kulturelt overlevert og språklig formidlet”¹⁸. Grunnlaget for å søke om arbeidsavklaringspenger er ikke at man tror man tilhører en spesifikk juridisk kategori, men at man opplever at man har et behov for statlig støtte for å kunne få hverdagen til å gå rundt.¹⁹ Denne behovsoppfatningen er formet av fysiske og psykiske forhold, men også av hvordan vi snakker om for eksempel sykdom, livskvalitet og hva vi har krav på i samfunnet.

NAVs jobb er å kategorisere, systematisere og gjøre vedtak på et abstrakt nivå. Denne avstanden mellom NAVs oppfatning av sin jobb og brukernes behovsoppfatning er det verdt å utforske grundigere. Den ser nemlig ut til å være kjernen til mange av utfordringene NAV møter i klarspråkarbeidet. Vi tenke oss skillet mellom analyseperspektivene i systemverden og livsverden slik:



Figur 1: Oppfatning av sykdomsforløp i systemverden og livsverden

¹⁶ Schaanning 1998:384-385

¹⁷ Begrepet er lånt av Edmund Husserl (Eriksen og Weigård 1999:69)

¹⁸ Schaanning 1998:385

¹⁹ Det finnes selvfølgelig eksempler på det motsatte, og et så utbygget velferdssystem som NAV vil alltid være sårbart for utnyttelse og misbruk. Den politiske og samfunnsmessige begrunnelsen for NAV er likevel at det skal finnes et sikkerhetsnett for dem som av ulike grunner har behov for det i kortere eller lengre perioder.

La oss for eksempel se for oss en person som søker om arbeidsavklaringspenger fordi hun nærmer seg å ha vært sykemeldt i et år på grunn av vondt i ryggen, og fremdeles ikke er smertefri. Saksbehandleren i NAV (som befinner seg i systemverden) sammenholder opplysningene fra legen hennes med lovverket, og benytter denne informasjonen til å plassere personen i en kategori som enten utløser eller ikke utløser utbetalinger fra NAV. Hvilken type lidelser NAV skal omfatte, er vedtatt politisk og muliggjort gjennom statsbudsjettet. Brukeren (som befinner seg i livsverden) er på sin side kanskje ikke like opptatt av hvilken abstrakte kategori hun kan plasseres innenfor, og dermed hvilken type støtte hun har krav på. Hun er opptatt av hvilken type støtte hun opplever at hun har behov for. Behovsopplevelsen er formet av hvor mye smerter hun har, men også av hvordan akkurat hun påvirkes i hverdagslivet av akkurat denne typen smerter, hvordan man snakker om ryggsmarter i hennes omgangskrets og i samfunnet for øvrig og hva hun har lært seg å forvente av NAV.

Men hvorfor er dette interessant i et klarspråk- og demokratiperspektiv? Jo, fordi de fleste klarspråkprosjektene som er støttet av prosjektet "Klart språk i staten" ikke tar inn over seg at det skal mer til enn å bytte ut vanskelige ord med gode synonymer, luke ut skrivefeil og unngå forkortelser for at staten og statsborgerne ikke skal misforstå hverandre²⁰. Misforståelsene dreier seg vel så ofte om at statsborgerne ikke finner den informasjonen de leter etter, og ikke forstår relevansen av den informasjonen de får. For å løse disse kommunikative utfordringene holder det ikke med skriveråd. En må også ha et bevisst forhold til informasjonsarkitektur, informasjonsbehov og ulike leseres potensielle interesser, oppfatninger og verdensforståelser.

1.4. Kapitteloversikt

For at du skal vite hva du har i vente, og bla deg fram til det du finner mest interessant, gir jeg en kort oversikt over oppgaven her.

I kapittel 2 "Gjennomføring og metode" kan du finne ut hvordan jeg har gått fram når jeg har samlet og analysert møtetranskripsjoner og tekster. Her redegjør jeg for de forskningsmessige valgene jeg har tatt, og begrensningene jeg har møtt, underveis.

I kapittel 3 "Det teoretiske bakteppet" tegner jeg et kart over den relevante teoretiske og historiske forståelseshorisonten som ligger til grunn for analysene og konklusjonene i denne oppgaven. Her kan du lese om hvordan vi kan forstå teksten som

²⁰ Hvis man ser på listen "Lær av andre" på Språkrådets hjemmesider, er de fleste tiltakene som presenteres nettopp språkprofiler og språklige retningslinjer.

dialogisk, og dermed hvordan vi kan hevde at tekst har et demokratisk potensial (kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse"), om hvordan demokratiet er avhengig av kommunikativ samhandling (kapittel 3.2. "Språk og demokrati") og om hvordan klarspråkprosjektet i NAV plasserer seg i en internasjonal og nasjonal klarspråkkontekst (kapittel 3.3. "Klarspråk").

I kapittel 4 "De evige kompromissers prosjekt" presenterer jeg selve analysen og dens resultater og funn²¹. Her kan du se hvordan informantenes tekstlige valg hele tiden påvirkes og formes av alt fra de tekniske løsningene i dataprogrammene brevene produseres i, til kunnskapen om hvem som kan motta brevene og hva se kan komme til å lure på.

I kapittel 5 finner du konklusjonen på problemstillingen "*Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?*".

I kapittel 6 kommer jeg med en kort avsluttende kommentar

²¹ For en liste over alle funn, se vedlegg 32.

2.0. Gjennomføring og metode

2.1. Innsamling og bearbeiding av det empiriske materialet

Høsten 2011 tok jeg kontakt med Arbeids- og Velferdsdirektoratet (NAV) for å høre om de var villige til å dele sine erfaringer om klarspråk med meg. Dette resulterte i et møte med klarspråkgruppa i NAV tidlig i 2012, hvor jeg fikk høre litt om hvordan de jobbet med klarspråk og ytret ønske om å følge arbeidet videre.

På dette tidspunktet hadde NAV nettopp startet arbeidet med de første brevene de skulle revidere, foreldrepengebrevene. Etter e-postkorrespondanse i etterkant ble det godkjent at jeg kunne få observere når de begynte å arbeide med den neste brevgruppen, arbeidsavklaringspenger.

I prosjektet var det lagt opp til tre heldagsmøter med deltakere fra alle berørte seksjoner, og en arbeidsgruppe som hadde møter etter behov og trakk inn ressurser etter behov.²² De faste medlemmene i arbeidsgruppa var tre fra kommunikasjonsstaben og en fra juridisk seksjon. På heldagsmøtene var i tillegg brukerkompetanse, klageinstansen, IKT og fagansvarlige i direktoratet og forvaltningen representert på heldagsmøtene. De fagansvarlige var også delvis med på møter i arbeidsgruppa, og kommenterte i tillegg utkast til tekster på e-post.

Heldagsmøtene skulle fungere som initiativtaker, kunnskapsbase og korreksjon til arbeidsgruppa. Arbeidsgruppa skulle ta seg av selve brevarbeidet. Arbeidsgruppas faste medlemmer tilhørte kommunikasjonsstaben og juridisk seksjon.

Jeg observerte tre heldagsmøter og 17 arbeidsgruppemøter i perioden 20. april 2012 til 13. juni 2012. Jeg kodet informantene²³ med et nummer i begynnelsen av hvert møte, og noterte hva de sa underveis. Dette for at informantene skal kunne være anonyme i møtetranskripsjonene. Det kan oppleves påtrengende å lese en muntlig versjon av seg selv. I etterkant gikk jeg gjennom notatene mine for å rette opp skrivefeil og skrive ut forkortelser, før jeg sendte notatene per e-post til informantene for

²² Se tabell. Vedlegg 19

²³ Informantene er alle som har deltatt på møtene jeg har observert. Alle informantene (Vedlegg 20) har fått informasjon om masterprosjektet og har skrevet under på en informantavtale (vedlegg 21). Alle informantene med unntak av en er ansatte i NAV. Av 15 informanter er det tre menn og tolv kvinner. To av informantene er i 20-årene, åtte er i 40-årene, tre er i 50-årene og en er i 60-årene.

godkjenning. Dersom det ikke kom noen tilbakemeldinger, ble transkripsjonen regnet som godkjent.

Informantene kom med svært få innspill. Etter hva jeg ble fortalt skyldes dette ofte at de ikke leste gjennom referatene de mottok. En annen grunn kan være at de var usikre på hva de selv hadde uttalt fordi de var anonymisert allerede. En tredje grunn kan selvfølgelig være at de kjente seg igjen.

De innspillene som informantene kom med var delvis knyttet til misforståelser fra min side, og delvis til uenighet mellom oss om hva som faktisk hadde blitt sagt. I tilfeller der jeg og informanten ikke kom til enighet, ble vi enige om at informantens rettelser ble synlig tilført slik at begge perspektiver ble bevart så godt som mulig.

I etterkant av observasjonsperioden har jeg vært tilsatt på timebasis i brevarbeidet til NAV. Arbeidet har i stor grad dreid seg om å delta i arbeidsgruppa som reviderte neste gruppe brev; feilutbetalinger. I tillegg har jeg bidratt til e-læringskurs, de språklige retningslinjene og den nye brevstandarden. Grunnlaget for engasjementet var at jeg ytre ønske om å få fortsette å følge arbeidet, gjerne gratis, men i en mer deltakende form. Min tanke var å få muligheten til å kjenne litt på det å faktisk jobbe med klarspråk, for å få et bredere grunnlag for tolkningsarbeidet. Jeg var ansatt fra august til desember 2013.

Våren 2013 fikk jeg tilsendt de nesten ferdige arbeidsavklaringspengebrevene fra NAV. Jeg har analysert disse med tanke på å utdype og utfordre min egen forståelse av notatene jeg tok da jeg observerte arbeidet med brevene. Jeg har valgt å gjennomføre tekstanalyser av fem brev. Grunnen til at jeg ikke analyserer alle brevene, er at mange av brevene fra NAV er vedtaksbrev som enten er avslag, innvilgelse eller en kombinasjon av avslag og innvilgelse av ulike stønader. Disse ligner mye på hverandre, og jeg har valgt å heller analysere representanter for en type brev. I analysene har jeg sett på avsenderintensjon, teksttyper, språkhandling og eksplisitte og implisitte intertekstuelle referanser. Dette, sammen med transkripsjonene, har bidratt til å gi en systematisk oversikt over eksplisitt og implisitt meningsinnhold i tekstene, og over eksplisitte og implisitte handlinger NAV forsøker å gjennomføre språklig gjennom brevene sine.²⁴ Selv om jeg ikke gjennomfører tekstanalyser av alle brev, benytter jeg meg likevel av alle brevene som eksempelmateriale.

²⁴ Alle disse begrepene blir forklart og diskutert i kapittel 3.2.1. "Handling og samhandling".

For å få et bilde av brukernes oppfatning har NAV fått gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse²⁵ og en kvalitativ intervjuundersøkelse i forkant av arbeidet med brevene. I tillegg har de hyret Opinion Perduco til å gjennomføre en intervjubasert brukertest av de mest representative brevene mot slutten av prosjektperioden. Jeg benytter meg av alle disse undersøkelsene i oppgaven, både for å få en bilde av brukernes oppfatninger og for å få et bilde av informantenes omgang med informasjonen de får forelagt om brukernes oppfatninger.

I den kvantitative undersøkelsen ble det sendt skjemaer til 6000 respondenter som mottok foreldrepengebrev og arbeidsavklaringspengebrev fra NAV mellom 13. oktober og 13. november 2011. Undersøkelsen hadde en svarprosent på 33,3 prosent, noe som er lavt. Informantene mener at undersøkelsen ikke er representativ, men at det er de mest positive brukerne som har svart. I tillegg mener de at respondentene har oppgitt at de forstår tekstene bedre enn de faktisk gjør. Dette begrunnes med at respondentene krysser av for god forståelse, men at noe annet avdekkes på detaljnivå, og i at resultatene ikke stemmer med resultatene fra den kvalitative undersøkelsen og generell erfaring i NAV.²⁶

Den kvalitative undersøkelsen ble gjennomført som dybdeintervjuer med fem brukere som fikk og åpnet vedtaksbrevene sine om arbeidsavklaringspenger og formidlet sine umiddelbare reaksjoner på brevene i løpet av intervjuet. Av disse var det fire som fikk innvilget søknaden og en som fikk avslag. Informantene i NAV fester mer lit til den kvalitative enn til den kvantitative undersøkelsen.

Informantens reaksjon på brukerundersøkelsen fra Union Perduco er ikke en del av mitt analysemateriale, men jeg har fått oversendt selve presentasjonen, og forholder meg til den som uttrykk for faktiske responser på de klarspråkede brevene.

2.2. Metodologiske vurderinger

Dette forskningsprosjektet har alle de kjennetegnene som gjør at kvantitative forskere vil stille spørsmålstegn ved den generaliserbare verdien av arbeidet: Det er en case studie (av arbeidet med å klarspråke arbeidsavklaringspengebrevene i NAV) som er basert på ikkekvantifiserbare observasjoner av en kompleks virkelighet der det er vanskelig eller umulig å måle ulike variablers effekt og mulige årsakssammenheng.

²⁵ Alle brukerundersøkelsene er vedlagt på CD. Vedlegg 1b.

²⁶ Heldagsmøte 200412

Dette er med andre ord et prosjekt som er designet for å si noe om meningsskaping og forståelsesprosesser, framfor å vise statistiske sammenhenger mellom ulike variabler.

Hovedmaterialet mitt er som nevnt 266 sider²⁷ med møtetranskripsjoner som er gjort underveis i møtene jeg har observert. Transkripsjonene er derfor i den grovere enden av transkripsjonsskalaen. Fordelene ved å transkribere underveis oppveier likevel i dette tilfellet for ulempene ved å ikke transkribere mer nøyaktig på bakgrunn av opptak. Underveisstranskripsjonene har gitt rom for å samle inn og analysere et mye større materiale. Dette har gitt meg mulighet til å følge hele prosessen med arbeidsavklaringspengebrevene fra start til slutt, heller enn å konsentrere meg om hva som kommer opp i ett eller to møter. Jeg har dermed fått muligheten til å følge med på hvordan forskjellige temaer har endret karakter fra det optimistiske anslaget til den mer realitetsorienterte avslutningen.

Etnometodologene hevder at fenomener aktivt konstitueres av dem som har befatning med dem.²⁸ Fenomenene konstitueres imidlertid ikke gjennom hvordan vi tenker om dem, men gjennom hvordan vi "gjør dem". Fenomenet "demokratisk potensial i tekst" kan derfor ikke undersøkes med et helteoretisk utgangspunkt, det må også observeres.²⁹ Jeg har observert hvordan prosjektgruppa i NAV tenker om demokrati i tekst, og jeg har observert hvordan dette konstitueres i faktisk tekst, gjennom tekstanalyse.

2.3. Styrker og svakheter

Denne guidede letingen, og det faktum at jeg verken gjør slutninger på grunnlag av generelle lover eller generaliseringer på empirisk grunnlag, gjør at konklusjonene jeg kommer med er basert på abduktive slutninger.³⁰ Ulempen med denne metoden er at den ikke er sikker. Konklusjonene følger ikke med nødvendighet av premissene, men de oppfattes som rimelige. Fordelen med denne tilnærmingen er at den har potensial til å produsere ny kunnskap.³¹

Et mulig problem er fokuset på tekstforfatterne. Når jeg velger å ikke gjennomføre intervjuer med dem som skal være mottakere av teksten, går jeg glipp av mye informasjon om hvordan tekstene faktisk fungerer. Det finnes likevel, slik jeg ser

²⁷ Vedlegg 1a

²⁸ Silverman 2010:100

²⁹ Silverman 2010:101

³⁰ Svennevig 2001:2

³¹ Svennevig 2001:4

det, gode grunner til å konsentrere seg om tekstprodusentene. For det første er ansvaret for at tekstene skal fungere, lagt på tekstprodusentene. Deres operasjonaliseringer vil derfor være avgjørende for å forstå tekstens utforming.

For det andre finnes det en god del informasjon om mottakerne allerede. I forkant av bearbeidingen har NAV, som nevnt, gjennomført utredninger om brukernes oppfatninger. Iris Alice Vigerust Furu har også skrevet en masteroppgave om hvilke utfordringer man møter på når man møter en tekst fra NAV, og denne brukes som bakgrunnsliteratur.

For det tredje er det nettopp avsenderens tekstproduksjonsvilkår jeg er interessert i. Mye av litteraturen og diskursen rundt klarspråkforskning i Norge dreier seg om hva som ikke fungerer i dagens tekster og hvilke negative ringvirkninger dette har.³² Det snakkes imidlertid lite om hvorfor tekstene har blitt som de har blitt i utgangspunktet. Ved å se på forfatterprosessene og tekstenes produksjonsforhold, kan vi få tilgang til hvordan forfatterne tenker når de produserer tekst, og hvilke tekstformende hensyn de tar.³³

2.4. Validitet og reliabilitet

Det er alltid et problem for et forskningsarbeides reliabilitet at det utføres av individer med egne oppfatninger og forståelser av verden. Jeg har forsøkt å øke arbeidets reliabilitet ved å tilgjengeliggjøre transkripsjonene og brukerundersøkelsene i sin fulle form, som vedlegg til oppgaven.³⁴

Validiteten er også en utfordring når det kommer til kvalitative studier, og det er kanskje en ekstra utfordring når jeg skal undersøke om et menneskeskapt fenomen som demokrati kan gjenfinnes i et medium som stort sett ikke er forbundet med demokrati. Jeg har forsøkt å øke funnernes validitet på to måter. Første trinn er å gjennomføre innholdsanalysen av transkripsjonene minst mulig fordomsfritt, og heller i dialog med enn i lys av teori. I tillegg har jeg forsøkt å supplere funnene mine ved å også gjennomføre tekstanalyser og se om det er samsvar mellom holdningene jeg observerer hos informantene og holdningene tekstene gjenspeiler.³⁵

³² Jmf. for eksempel boka "Klar, men aldri ferdig" som er gitt ut av Difi og Språkrådet i forbindelse med prosjektet "Klart språk i staten"

³³ Produksjonsvilkårenes betydning for teksten kan man for eksempel lese mer om i kapittel 5 "Materialiteten" i boka *Tekst og historie* av Kristin Asdal m.fl. (2008)

³⁴ Silverman 2010:287-288

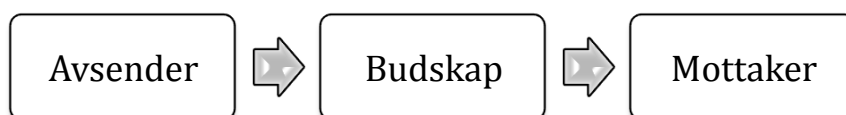
³⁵ Silverman 2010:290-291

3.0. Det teoretiske bakteppet

3.1. En retorisk språkforståelse

I denne oppgaven er det ikke det grammatisk korrekte språket som er studieobjektet. I god retorisk, pragmatisk og sosialesemiotisk ånd, er jeg opptatt av hvordan vi bruker språket til å skape mening. Grunnlaget for denne tilnærmingen er en anerkjennelse av "at det å kunne et språk ikke bare er å kunne gjenkjenne og produsere et sett med formelle, grammatiske strukturer, men å vite hvordan de enkelte ordene og strukturene *virker* (min utheving) når de brukes i ulike kommunikasjonssituasjoner"³⁶.

Kort fortalt betyr dette at vi ser på de dynamiske heller enn de statiske aspektene ved språket; vi ser på språklig samhandling. Den klassiske kommunikasjonsmodellen (eller sprøytemodellen), som ser slik ut:



Figur 2: Den klassiske kommunikasjonsmodellen

holder ikke i denne sammenhengen. Språket har langt flere funksjoner enn å formidle et budskap,³⁷ og ytringen har langt større meningspotensial enn det den ene kommunikationsdeltakeren (avsenderen) intenderer å formidle. Dette meningspotensialet kalles ytringens intensjonalitet.³⁸ Den felles mening som er resultatet av en ytringsutveksling er selvfølgelig påvirket av avsenders intensjon, men også av mottakers intensjon. I tillegg er den et resultat av referanserammer og assosiasjoner hos begge parter. Den felles forståelse kommunikationsdeltakerne kommer fram til, er den som forhandles fram mellom deltakerne i den kommunikative situasjonen gjennom språklige nyanser, referanser og henvisninger. For å forsøke å visualisere dette språksynet med en metafor, kan vi tenke oss at språket fungerer som en dør mellom to (eller flere) meningsunivers (der deltakerne i den kommunikative situasjonen er hvert sitt univers). Om døråpningen står på gløtt eller på vidt gap, er avhengig av deltakeruniversene og deres forhandlinger. Hva som beveger seg mellom universene, er avhengig av hva avsender slipper ut (intendert og ikke-intendert), og av

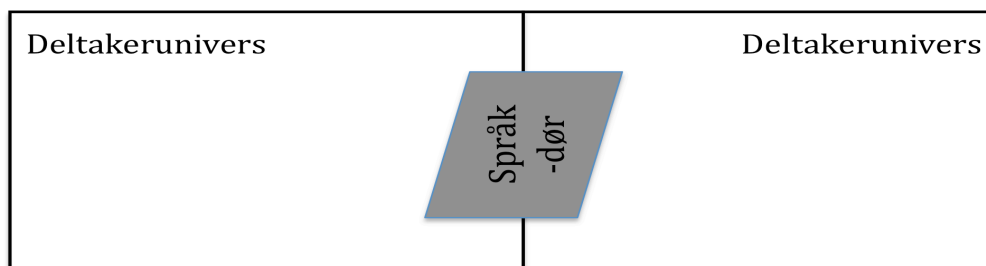
³⁶ Jan Svennevig's oppsummering av Dell Hymes begrep *kommunikativ kompetanse* i Svennevig 2009:20.

³⁷ Svennevig 2009:19-28. Dette kommer vi tilbake til i kap 3.1.2.1 "De tre metafunksjonene" og kap 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene".

³⁸ Berge 2008:37 og Berge 2010

hvor mye plass mottaker stiller til disposisjon (også dette intendert og ikke-intendert).

Vi kan tegne det slik:



Figur 3: Språkdøren mellom deltakeruniversene³⁹

Erfaringsmessig har vi ikke full kontroll verken på hva som slipper ut eller inn gjennom en åpen dør. I dette tilfellet kan vi tenke oss at sammen med avsenders intenderte budskap, kommer også ordvalgene som antyder maktforhold, relasjoner, posisjoner og følelsesmessig tilknytning til sak og person. I og med at disse antydningene nå skal finne sin plass i nye omgivelser (det nye deltakeruniverset), kan vi se for oss at de vil kunne se annerledes ut enn de gjorde før de passerte dørstokken. Vi overfører altså ikke mening som et budskap fra en samtalepartner til en annen, men noe vi skaper den sammen i kommunikative situasjoner. Vi kan snakke om en interpersonell meningsskapingssprosess.

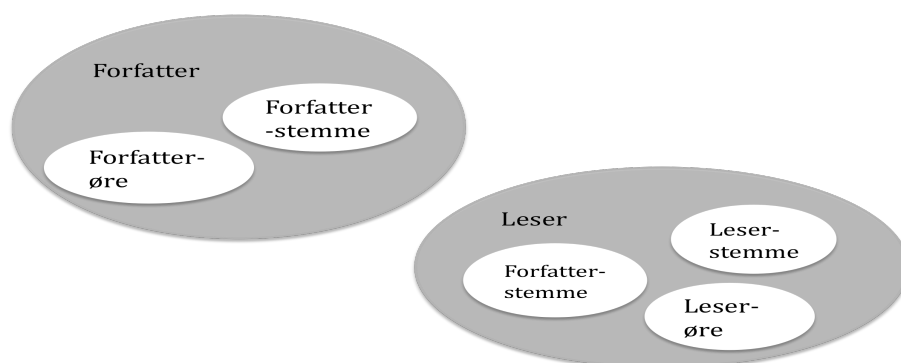
Mening er imidlertid ikke noe som kun videreutvikles i møtet mellom kommunikative deltakere. Vi skaper også mening i møte med oss selv. Det er dette Niklas Luhmann kaller autopoiesis⁴⁰ og Jurij M. Lotman kaller autokommunikasjon⁴¹. Kort fortalt handler dette om en oppfatning om at vi møter oss selv som kommunikasjonspartnere på samme måten som vi møter andre. Vi inntar diskuterende og utforskende roller overfor våre egne tanker og våre egne tekster. Når vi skriver en tekst, fungerer vi for eksempel både som forfatter som tenker og skriver, og som leser som leser og kommenterer teksten vi selv har skrevet. Dette gjør vi både aktivt ved å legge fra oss en tekst og ta den fram igjen, og mer som en integrert del av tekstarbeidet når vi velger formuleringer, stryker og endrer. Mange av de samme meningsskapingssprossene forgår også i leseren, som forhandler sin egen forståelse i

³⁹ Hvis man bygger ut denne modellen med flere univers og tilhørende dører, vil man kunne se hvordan meningsunivers som ikke er i direkte kontakt med hverandre også påvirker hverandre indirekte. Sånn kan vi kanskje se for oss hvordan holdningene til sjefen på et av NAVs lokalkontor (og saksbehandlerens holdning til disse holdningene) indirekte, og kanskje uintendert, blir en del av kommunikasjonen mellom en saksbehandler og en bruker.

⁴⁰ Tønnesson 2002:219

⁴¹ Tønnesson 2002:219

møte med teksten, både underveis i lesingen og i lys av tidligere kunnskap, erfaring eller nye oppdagelser. Inspirert av Johan L. Tønnessons visualisering i "Den flerstemmige sakprosaen"⁴², kan vi tegne det slik:



Figur 4: Autopoiesis

En slik dynamisk og kompleks tilnærming til hvordan vi bruker tekst og språk til å skape mening med, får selvfølgelig konsekvenser for hvordan vi kan se på kommunikasjonen mellom NAV og NAVs brukere. Vi kan ikke begrense oss til å prøve å finne ut hvilket budskap avsender skal formidle til mottaker, for å så å forvente at resten av kommunikasjonen går av seg selv. Vi må se på meningsskapingprosessen i NAV og hos forfatterne i NAV, hva disse forfatterne intenderer å formidle og hva de formidler uintentert, og meningsskapingprosessen hos leseren for å få et bilde av hva teksten formidler, potensielt og faktisk.

Denne masteroppgaven er, som nevnt over, avsenderfokusert. Det betyr imidlertid ikke at vi slipper å forholde oss til tekst og kommunikasjon som formidling og forhandling av mening i og mellom deltakere i kommunikative situasjoner. Det betyr simpelthen at vi må forsøke å evaluere tekster ut fra ulike tenkte mottakelser.⁴³ Dette skiller seg i grunnen ikke så veldig mye fra det vi gjør når vi forfatter en tekst, og det henger sammen med et av M.A.K. Hallidays trøstende poenger: Vi forstår hverandre stort sett på tross av at kommunikasjon er mer komplekst enn direkte overføring av mening fra en avsender til en mottaker.⁴⁴ Selv om vi ser mer komplekst på kommunikasjon og meningsskaping, trenger vi altså ikke å gi opp forsøket på å formidle

⁴² 2002:20-21

⁴³ John L. Austin (1962) skiller mellom en ytrings lokusjonære, illokusjonære og perlokusjonære kraft. Den lokusjonære kraften handler om handlingen ytreren utfører ved å ytre seg, uten at vi ser på ytringens pragmatiske mening. Den illokusjonære kraften handler om språkhandlingen ytreren intenderer å utføre gjennom ytringen. Ytringens perlokusjonære kraft handler om hvilken faktiske effekt ytringen skaper hos lytteren. Vårt avsenderfokus gjør at vi ikke kan analysere NAVs tekster ut fra deres perlokusjonære kraft. Som vi skal se i kapittel 4.2.3.2 "Språkhandlinger", kan det likevel være interessant å evaluere tekstene med tanke på ulike tenkte perlokusjonære scenarioer.

⁴⁴ Halliday 1985:74

det vi mener. Vi kan derimot tenke oss at en større bevissthet om kommunikative fallgruver kan bidra til å gjøre meningsformidlingen mer effektiv.

3.1.1. Mening i kontekst

Konteksten en setning ytres i, er avgjørende for hvordan vi forstår ytringen. Setningen "Du får 250 kroner per dag, fem dager i uken"⁴⁵, betyr noe annet dersom det er snakk om lommepenger fra bestemor enn hvis det handler om penger til livsopphold fra NAV. Vi skiller mellom tre nivåer av kontekst. "Den tekstuelle konteksten er de ytringene som går forut for den aktuelle ytringen, eller de tidligere tekstene i en kjede av tekster (...)"⁴⁶. I tråd med antropologen Bronislaw Malinowskis tanker rundt ulike kontekstuelle variablers betydning for forståelse,⁴⁷ snakker vi også om situasjonskonteksten og den kulturelle konteksten. Alle disse gir teksten mening på ulike måter.

3.1.1.1. Den tekstuelle konteksten

Halliday refererer til den tekstuelle konteksten som den tidligere engelske definisjonen av "context": "<<kon-tekst>> (...), det vil si ordene og setningene før og etter den spesielle setningen som ble studert"⁴⁸. Når vi tenker oss om, kan det være vanskelig å sette en klar grense mellom ytringer som må regnes som forutgående ytringer, og dermed som en del av ytringens tekstuelle kontekst, og ytringer som ikke kan regnes som forutgående. Det er nettopp dette Julia Kristeva utforsker når hun, inspirert av Mikhail Bakhtin, utforsker fenomenet intertekstualitet.⁴⁹ Kort fortalt hevder hun at tekstes spiller på de meningsuttrykkene som er utviklet i tidligere tekster, på samme måte som setninger innad i en tekst spiller på det meningspotensialet som allerede er etablert av forutgående setninger i den samme teksten. Videre hevder hun, også dette i tråd med Bakhtins teori om den dialogiske teksten⁵⁰, at den tekstuelle konteksten også innebefatter kommende tekster. Dette er det to grunner til. For det første utformer forfatteren teksten med tanke på en respons fra leseren. Vi kan altså finne spor av forfatterens forventninger til leseren i teksten. For det andre forhandles ytringens mening fram mellom deltakerne i den kommunikative situasjonen i etterkant av

⁴⁵ Fra "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger". Vedlegg 3

⁴⁶ Svennevig 2009:146

⁴⁷ Svennevig 2009:154

⁴⁸ Halliday 1985:70

⁴⁹ Ajagán-Lester m.fl. 2003:204

⁵⁰ Bakhtin 1998

ytringen⁵¹. Dette henger sammen med at vi forstår det potensielle meningsinnholdet i tekster som intensjonelt og ikke som intendert.

I NAVs brev til sine brukere kan vi se mange eksempler på tekster som må regnes som en del av ytringens tekstuelle kontekst. Hva informantene velger å ta med i brevene er avhengig av hvilken informasjon brukeren kan finne for eksempel på nettsidene (nav.no), i brosjyrer, i søknadspapirer eller i tidligere brev. I tillegg må vi for eksempel regne med lovtekstene brevene henviser direkte og indirekte til, og veiledningene saksbehandlerne benytter seg av når de skriver brevene som en del av tekstenes tekstuelle meningsunivers. Sist, men ikke minst må vi regne med malene og de tidligere brevene og de interne skrivene som er med på å forme hvilken informasjon som regnes som viktig, og hva som regnes som riktige oppfatninger og riktig måte å formulere seg på.

3.1.1.2. *Situasjonskonteksten*

Situasjonskonteksten er den konkrete situasjonen ytringen inngår i.⁵² Situasjonen består av hvem som ytrer seg til hvem og hvor, men også i hva deltakerne i den kommunikative situasjonen vet eller har erfart, eller hvilket humør de er i. Når vi kartlegger situasjonskonteksten, får vi tilgang til ytringens mer pragmatiske mening (som for eksempel når vi bestemmer oss for om "250 kroner per dag, fem dager i uken" er rein skjær luksus fra bestemor eller et sparsommelig bidrag til nødvendigheter fra NAV).

Halliday hevder, som nevnt over, at en forståelse av situasjonskonteksten også kan forklare oss hvordan vi så ofte klarer å forstå hverandre istedenfor å snakke forbi hverandre. Han mener at vi, ut fra situasjonskonteksten, "vet hva den andre personen kommer til å si. Vi har en idé om hva som skal komme, så vi blir sjelden totalt overrasket"⁵³. Basert på forventningene den kommunikative situasjonen skaper, kan vi (ubevisst) gjette oss til omtrent hva som kommer, og hvordan vi skal forstå det som kommer. Vi kan tenke oss at denne dynamikken også kan gjøre det mulig for oss å benytte oss av og forstå for eksempel ironi.

Som vi ser har Hallidays omtale av situasjonskonteksten og Bitzers tanker om den retoriske situasjon likhetstrekk på den måten at det teoretiseres rundt noen av de samme kontekstuelle elementene, nemlig de konkrete deltakerne i den konkrete

⁵¹ Svennevig 2009:146

⁵² Svennevig 2009:147-150

⁵³ Halliday 1985:74

situasjonen. Disse begrepene må likevel ikke forveksles. Bitzer ser ut til å mene at man kan forutsi hvilke retoriske responser vi kan forvente av konkrete deltakere i en situasjon som består av gitte elementer.⁵⁴ Den retoriske responsen kan altså oppfattes som et pragmatisk svar på en førende situasjon. Halliday ser på sin side ut til å oppfatte situasjonskonteksten som et analyseverktøy, som et sted der vi kan lete etter potensiell mening. Hvorvidt vi som analytikere eller lesere vil kunne forstå en ytring på en adekvat måte, vil med andre ord være avhengig av om vi klarer å aktualisere den samme situasjonskonteksten som forfatteren, og at vi evner å tolke situasjonen på en lignende måte.

Akkurat dette med hvorvidt vi klarer å aktualisere samme situasjonsforståelse, kan være et problem når NAV sender ut sine brev. Dette henger sammen med det jeg omtalte som en intimitetsdiskrepans i kapittel 1.3. "Det spesielle ved å klarspråke NAV-brev", og dette kommer jeg tilbake til i kapittel 5.4. "Intimitetsdiskrepans". Denne diskrepansen, sammen med det at brevene fra NAV i liten grad er spesielt skrevet til hver sak og dermed ikke er skrevet til en konkret situasjonskontekst (dette kommer vi tilbake til i kapittel 4.2.2. "Fellesfaglige tekster, standardtekst, valgfri standardtekst og fritext"), kan gjøre det utfordrende for deltakerne å forutse hva som kommer og hvordan det man sier kan bli tolket.

3.1.1.3. Den kulturelle konteksten

Den kulturelle konteksten plasserer ytringen i et større meningsunivers. Et NAV-brev ville for eksempel ikke gitt mening i et land som mangler en stor velferdsstat. Andre kulturelle trekk som er med på å meningsbestemme ytringen er språk, rettferdighetsoppfatning, eller for eksempel diskursen om NAV i samfunnet.

Det er i den kulturelle konteksten vi kan finne konvensjonaliserte handlingsmønstre, rollefordelinger og aktivitetstyper.⁵⁵ Vi kan kanskje si at vi kan finne sjangerkravene til tilbakevendende kommunikative situasjoner i kulturkonteksten. Igjen må vi være oppmerksomme på at det ikke er en selvfølge at kommunikasjonsdeltakerne har tilgang på de samme kulturelle ressursene. Når NAV, som den byråkratiske institusjonen den er, etterstreber likebehandling, som er et av byråkratiets idealer⁵⁶, er

⁵⁴ Bitzer 1968:10

⁵⁵ Svennevig 2009:151, Halliday 1985:69-73

⁵⁶ Weber 1922:109

det ikke sikkert at det faller i god jord hos en privatperson som verdsetter det å bruke skjønn i møte med menneskelige skjebner.⁵⁷

3.1.1.4. Å si det som det er

Kontekstens rolle i den kommunikative meningsdannelsen er grunnet i at i en samtale "er vi nødt til å regne noe som kjent eller gitt på forhånd, ellers ville samtalen bli svært omstendelig"⁵⁸. Ved siden av de eksplisitte påstandene (eller proposisjonene) vi kommer med om verden når vi ytrer oss, er det også innebygget et sett med implisitte påstander (eller presupposisjoner⁵⁹). Når NAV for eksempel skriver at "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger", påstår de implisitt at du har søkt om arbeidsavklaringspenger og at NAV har myndighet til å innvilge eller avslå denne søknaden. I tillegg legger de opp til at leseren selv skal slutte seg til (eller *inferere*⁶⁰), hvem NAV er og hvorfor NAV har denne myndigheten, og at leseren skal vite hva arbeidsavklaringspenger er.

I og med at vi ikke kan si alt, handler en del av kommunikasjonsarbeidet vi utfører, om å si de tingene som gjør at den vi kommuniserer med kan hente den riktige supplerende informasjonen fra riktig kontekst. Dette kan man selvfølgelig både mislykkes med, og misbruke. Man kan enten undervurdere leserens kontekstuelle kunnskap, eller man kan presupponere eller inferere ubehagelig informasjon som man ikke ønsker å gjøre eksplisitt, eller å gjøre til gjenstand for diskusjon.

Hvis NAV for eksempel skriver "Ditt krav om arbeidsavklaringspenger er innvilget fra [dato]"⁶¹, forventer de at leseren skal inferere at søknaden som ble sendt inn kan regnes som et krav, at det er NAV som har innvilget dette kravet, og dermed at det er et menneske som jobber i NAV som har innvilget kravet om arbeidsavklaringspenger. En grunn til å ikke gjøre dette eksplisitt, kan for eksempel være at saksbehandleren i NAV oppfatter vedtaket som gitt ut fra informasjonen hun har fått forelagt, og dermed ikke forholder seg til det å fatte et vedtak som en faktisk handling.

I de fleste tilfeller er man nødt til å utelate informasjonsbrokker for å synliggjøre hovedpoenget. Hovedpoenget i setningen "NAV har innvilget søknaden din om

⁵⁷ Dette kommer jeg tilbake til i kapittel 3.2.1.2. Habermas' tre verdener

⁵⁸ Svennevig 2009:55

⁵⁹ Hellspong og Ledin 1997:127

⁶⁰ Hellspong og Ledin:128

⁶¹ Fra brev om innvilgelse av arbeidsavklaringspenger før klarspråking. Vedlegg 22

arbeidsavklaringspenger”⁶² er for eksempel ikke hvordan NAV er organisert med hvilket mandat, hvordan søknadsprosessen har foregått eller hva arbeidsavklaringspenger er, men nettopp det at søknaden om arbeidsavklaringspenger er innvilget.

Aristoteles definerer retorikken som ”evnen til i enhver sak se hvilke muligheter vi har til å overtale”.⁶³ Dette er ikke mindre relevant i et vedtaksbrev fra NAV enn i en politisk kronikk. Når NAV fatter et vedtak, gjelder det å overbevise leseren om at alt har foregått på juridisk riktig grunnlag, at informasjonen brukeren har bidratt med er behandlet forskriftsmessig og at brukeren kan være trygg på at vedtaket stemmer. Informantene mine mener også at klarspråkprosjektet fører med seg at det også er viktig å overbevise leseren om at NAV er lydhøre og tjenestevillige, og opptatt av at brukeren skal føle seg sett og hørt og godt ivaretatt.⁶⁴ Det er viktig at NAV framstår som overbevisende i en eventuell rettssak, men også vederheftige og rettmessige i møte med brukeren. Samtidig skal forfatterne framstå som dyktige i møte med sine kolleger og sjefen.⁶⁵

Vi må altså ikke falle for fristelsen til å tro at et vedtaksbrev fra NAV mangler bruk retoriske overtalelsesmidler i kraft av å være sakprosa. Aristoteles skiller mellom det han kaller fagtekniske (entechnoi) og ikke-fagtekniske (atechnoi) bevismidler i retorikken. De fagtekniske er bruken av de retoriske appellformene etos, logos og patos⁶⁶, mens de ikke-fagtekniske er ”de fakta, kjensgjerninger og elementer som foreligger på forhånd, og som taleren kan benytte i sin framstilling (...)”⁶⁷.

For å eksemplifisere kan vi si at de ikke-fagtekniske bevismidlene som benyttes i et vedtaksbrev for eksempel at det foreligger en søknad, at søkerens helsetilstand er beskrevet av en lege i en legeerklæring og at søkeren står oppført i folkeregisteret. NAV forsøker å styrke sin etos ved å skrive korrekt (for å fremstå korrekte), henvise til lovtekstene (for å fremstå etterrettelige) og opplyse om for eksempel klagemuligheter (for å fremstå rettferdige). De benytter seg av logosargumentasjon når de henviser til årsakssammenhenger, og dermed utfallets uunngåelighet, for eksempel når de skriver at

⁶² Fra ”NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger”. Vedlegg 3

⁶³ Aristoteles 2006:27

⁶⁴ Heldagsmøte 200412

⁶⁵ Kaja Falck-Ytter. Hvem som er forfatterne kommer vi tilbake til i kapittel 4.1.3. ”Tekniske rammer”. For en oversikt over forfatterroller, se vedlegg 24: ”Oversikt over type tekst, bruksområde, forfatter og tilpassingsmuligheter for saksbehandler”

⁶⁶ Etos handler om talerens troverdighet. Logos handler om saken og hvordan den omtales. Patos handler om det å vekke følelser hos publikum. (Tønnesson 2008:106-107).

⁶⁷ Kjeldsen 2009:32-33

"Fordi du ble ufør før du fylte 26 år får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer 2,44 ganger grunnbeløpet"⁶⁸. Patos-argumentasjon er ofte mindre eksplisitt i denne typen tekster, men vi kan tenke oss at en NAV henvender seg til brukernes rettferdighetsfølelse når de betoner regelstyring framfor for eksempel medfølelse eller omsorg.

Ved å benytte seg av det retoriske grepet "å si det som det er"⁶⁹, forsøker NAV å overtale brukerne til å forstå det slik at det har blitt fattet et rettferdig og legitimt vedtak basert på årsakssammenhenger det er mulig å forsvare juridisk i retten.

3.1.1.5. Persuasio

Hva som er rettferdig, hvordan en sak relaterer til en kategori, hva som er viktig, hvor stor arbeidsevne man har, hva som er vakkert, hva som er oppbyggelig, alt dette er evig oppe til diskusjon. Dette er ikke objektive fakta som må formidles mest mulig konkret, men virkelighetsdefinisjoner som vi lufter våre uenigheter om gjennom språklig deliberasjon.⁷⁰ Det er her retorikkens begrep *persuasio* kommer inn i bildet.

Enten vi ser for oss at all kommunikasjon innebærer å få tilhørerne til å godta talerens framstilling (bred *persuasio*) eller vi velger å konsentrere oss om "situasjoner der det hersker divergens med hensyn til opplevelse, mening og forståelse" (snever *persuasio*),⁷¹ må vi altså anerkjenne at språk ikke bare er et verktøy vi benytter oss av for å gjengi virkeligheten. Språket brukes også til å for eksempel definere verden (dette kommer vi tilbake til i kapittel 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene"). Denne språklige funksjonen anerkjennes både juridisk og tekstlig av NAV, gjennom retten til å klage på vedtak. Det betyr imidlertid ikke at retorisk *persuasio* blir mindre relevant, snarere tvert imot. Som vi skal se av både tekstanalysene og transkripsjonene, kan det virke som om den innebygde anerkjennelsen av at et og samme saksforhold kan kategoriseres på ulike måter, gjør det ekstra viktig for NAV å redegjøre for sin kategorisering på en overbevisende måte.

Nå er vi på mange måter inne på kjernen i koblingen mellom språk og demokrati: Vi kan tenke oss at ulike *persuasio*-strategier kan være mer eller mindre demokratiske. Hvis vi for eksempel (som jeg kommer til å gjøre i kapittel 3.2.2. "Demokratiet i

⁶⁸ Fra "Du har rettigheter etter reglene for unge uføre". Vedlegg 15

⁶⁹ Jmf. tekstanalysene som er gjengitt i kapittel 4.2.3. "Intensjoner, teksttyper og språkhandlingene".

⁷⁰ Jmf. kapittel 3.2.1. "Språket i demokratiet" og Habermas kommunikative fornuft og deliberative demokrati.

⁷¹ Kjeldsen 2009:18-19

språket”) hevder at åpenhet er en demokratisk verdi, kan vi tenke oss at NAV kan ivareta denne verdien tekstlig ved å synliggjøre hvilke deler av et vedtak som er en definisjonssak og kan påklages, og hvilke deler av vedtaket som er juridiske beskrivelser og ikke kan påklages. Alt dette omtales grundigere i kapittel 3.2. ”Språk og demokrati”, etter av vi har sett litt mer på retoriske tilnærminger til forholdet mellom språk og virkelighet.

3.1.1.6. Doxa

Mats Rosengren er en av dem som har teoretisert rundt hvordan språklige definisjoner påvirker vår oppfatning av, og kunnskap om, verden. I sin bok ”Doxologi. En essä om kunnskap” tar han utgangspunkt i Protagoras’ utsagn om at ”mennesket er alle tings mål”. Han mener at dette utsagnet oppsummerer godt det relative aspektet ved menneskelig kunnskap. At kunnskapen er relativ betyr ikke at den er flytende og lite håndfast, poenget er bare at den kan struktureres forskjellig. Vi tenker i de kategorier vi snakker i, og vi bruker kategoriene våre til å forme den verden vi lever i.⁷²

Han hevder at ”all kunnskap i grunden är doxisk kunnskap (...)”⁷³. Det finnes mange sannheter. Disse sannhetene er ikke kontekstløse, men betinget, og de er diskursivt realisert⁷⁴. Dette betyr at hva som er sant vil variere mellom ulike diskursive felleskap eller, som Ludvik Fleck kaller det, forskjellige tankekollektiv.⁷⁵ Det positivistene og Aristoteles liker å kalle epistemisk kunnskap er kun den doxa som er vedtatt å være sant innenfor et tankekollektiv. Sannheten er det som korresponderer med det vedtatte.⁷⁶

La meg si litt om det retoriske doxa for å klargjøre. Det klassiske kunnskapss skillet har gått mellom ontologisk og epistemisk kunnskap. Ontologisk kunnskap er ”læren om det værende”, mens epistemisk kunnskap er ”læren om kunnskapen” om det værende.⁷⁷ Det som skiller doxa fra episteme er at, mens episteme gjør krav på å si noe om virkeligheten slik den egentlig er, hevder doxa å si noe om virkeligheten slik den *framstår* for oss som mennesker. Dette skillet mellom doxa og episteme etablerer et skille mellom to typer kunnskap om det værende: den stabile kunnskapen som er upåvirket av mennesket, og den ustabile kunnskapen som er et produkt av møtet

⁷² Rosengren 2008:23

⁷³ Rosengren 2008:32

⁷⁴ Rosengren 2008:33

⁷⁵ Rosengren 2008:35-45

⁷⁶ Rosengren 2008:46

⁷⁷ Skirbekk og Gilje 2000:53

mellom mennesket og verden.⁷⁸ Rosengren hevder at det kun er denne siste typen kunnskap, den doxiske, som finnes. Dette er en lite funksjonell tilnærming til virkeligheten i det vi har å gjøre med et byråkrati som har fått mandat av folket (gjennom regjering og storting) til å fatte vedtak basert på faktiske forhold i virkeligheten. Doxologien kan likevel bidra til å forklare hvorfor en saksbehandler som behandler en søknad med utgangspunkt i systemverden kan møte på kommunikative problemer i møte med en bruker som forholder seg til sin egen sak som noe som eksisterer i livsverden. Vi kan tenke oss at en av grunnene til at de kan komme til å snakke forbi hverandre selv om begge jobber hardt for å beskrive virkeligheten, er at virkeligheten faktisk framstår forskjellig for saksbehandleren og brukeren. De befinner seg i ulike doxologiske fellesskap, og virkeligheten framstår dermed forskjellig for dem.

Når Aristoteles definerer retorikken som potensielle muligheter til å overtale, kan han tolkes på tre ulike måter som er relevante for doxologien. For det første sier han at retorikk er en *evne* vi mennesker har til å kunne lese hva som regnes som sant av andre. For det andre sier han at vi gjennom språket kan påvirke hva som blir konklusjonen om en sak hos et publikum, altså kan vi konstruere verdenssyn hos et publikum gjennom språket. For det tredje sier han jo faktisk at det i enhver sak finnes forskjellige muligheter til å *overtale* et publikum, noe som ikke skulle være nødvendig dersom noe kunne bevises.

Vi skal likevel ikke ta Aristoteles utsagn til fordel for et fullstendig relativistisk kunnskapssyn. Aristoteles var tross alt en av dem som etablerte et klart skille mellom epistemisk og doxisk kunnskap, og presiserte at det er den doxiske som er retorikkens domene.⁷⁹ I en retorisk oppgave om klarspråk og demokrati, er det derfor interessant å se på hvordan de doxiske elementene i NAVs brev forhandles og forsvares.

Rosengren hevder at doxa etableres og opprettholdes gjennom samhandling, kommunikasjon og intersubjektivt delte opplevelser og erfaringer.⁸⁰ Men hva hvis de som kommuniserer ikke har intersubjektivt delte opplevelser og erfaringer? Som for eksempel når en saksbehandler med juridisk utdanning i NAV skal kommunisere en beslutning om arbeidsavklaringspenger til en som fikk status som ung og ufør før hun hadde gått ut av videregående? Sannsynligheten er stor for at de ikke befinner seg innenfor samme doxa. Vi kan tenke oss at dette kan skape problemer i

⁷⁸ Rosengren 2008: 71

⁷⁹ Aristoteles 2006:21-25

⁸⁰ Rosengren 2008:27

kommunikasjonen mellom deltakerne. Leseren kan få problemer med å trekke de inferenser og forstå de presupposisjonene forfatteren forventer at leseren skal forstå, og ikke bare det; leseren kan også få problemer med å forstå det konkrete innholdet forfatteren legger i konkrete ord.

Dette siste poenget kan sies å være ekstra relevant i omgang med NAVs juridiske språkdrakt. Når NAV bruker ordet "klage" for eksempel, er dette et begrep med mange juridiske konnotasjoner. Mens en bruker kan oppfatte det som retten til å si ifra hvis de er misfornøyd, mener NAV at man kan si ifra hvis man mener NAV ikke har handlet i henhold til lover og regler.

3.1.1.7. Rett ord til rett tid

Vi skal ikke undervurdere de føringene konteksten legger på det kommunikative samhandlingsrommet. Forutsetningen for at vi skal finne mening i konteksten, er nemlig at konteksten bidrar med retningslinjer for hva som kan oppfattes som meningsfullt.

Allerede de gamle grekerne var opptatt av dette da de teoretiserte rundt begrepene kairos og aptum. Mens kairos handler om det tidspunktet i en situasjon det er rom for å handle (for eksempel at NAV ikke har mulighet til å fatte et vedtak om arbeidsavklaringspenger før de har mottatt en søknad) handler aptum om den passende responsen på kairos (for eksempel kan NAV innvilge eller avslå søknaden, men de kan ikke poste den på facebook og latterliggjøre den for å understreke et poeng).⁸¹

I denne sammenhengen er Bitzers retoriske situasjon relevant. Den retoriske situasjon består av et påtrengende problem som inviterer til at noe sies, et publikum en må føre til handling eller beslutning og noen tvingende omstendigheter som legger føringer for hvordan publikum kan føres til handling eller beslutning.⁸² Den retoriske situasjon krever og former de retoriske handlingene i verden. Bitzer mener at retorikken ikke bare fødes som svar på konkrete situasjoner, men også i aller høyeste grad må være tilpasset de ulike kontekstelementene i disse situasjonene for å fungere.

Vi problematiserte et dogmatisk syn på sammenhengen mellom en situasjonskontekst og en respons på denne allerede i kapittel 3.1.1.2.

"Situasjonskonteksten". Hvis situasjoner krever og fremprovoserer forutsigbare responser, ville ikke disse responsene være retoriske etter Aristoteles' definisjon.

"Evnen til i enhver sak å se hvilke muligheter vi har til å overtale" ville bli erstattet med

⁸¹ Kjeldsen 2009:69-70

⁸² Bitzer 1968:12

evnen til i en hver sak å handle på den måten samfunnet og situasjonen krever av oss. Når vi skal analysere et fenomen retorisk, kan det likevel være konstruktivt å se på hvilken situasjon det retoriske uttrykket er motivert i. Når jeg i innledingen slo fast at klarspråkprosjekter rundt om i verden ikke bare er en respons på at folk ikke forstår hva staten sier, men også et svar på et legitimitetsproblem som rammer tilliten mellom staten og statens borgere, ble det samtidig tydelig at vi ikke kan analysere klarspråkprosjektet i NAV som en ensidig service overfor brukerne. Den retoriske situasjonen som fungerer som motivasjon for klarspråkprosjektet, krever at vi også ser på hvilke gevinster prosjektet har for NAV, og hvordan disse ivaretas tekstlig.

Bakhtin tilbyr en mindre dogmatisk tolkning av hvordan konteksten legger føringer på oss som kommunikative deltakere. Han angriper temaet ved å se på spennet mellom tekstforfatterens intensjon og leserens forståelse. Dette er nært knyttet til Edmund Husserls teori om at all bevissthet er rettet mot noe (intensjonalitet), at all erkjennelse på et vis er intensjonell.⁸³ Kjell Lars Berge omtaler videre meningsdannelsen som skjer i det tekstlige møtet mellom forfatterens og leserens rettede bevissthet, som tekstens intensjonalitet.⁸⁴

Bakhtins resonnementet begynner med en oppfatning om at alle ytringer forutsetter eksistensen av foregående ytringer.⁸⁵ Han er opptatt av at ytringer ikke blir ytret i et vakuum, de er formet i en kontekst.⁸⁶ Sann sett er alle ytringer et svar på en situasjon. "Alle ytringar er ledd i ei svært komplekst organisert ytringskjede"⁸⁷. Poenget er at språk i bruk alltid vil være situerte ytringer som er formet både med tanke på tidligere konvensjoner og med tanke på framtidige responser, og dette er grunnen til at ytringer kan bli forstått.⁸⁸ Bakhtin påpeker altså det at ytringer tilhører den som ytrer seg. De er ytrereens svar på tidligere ytringer, og ytrereens konkrete krav på respons.⁸⁹

Videre hevder han at alle ytringer er formet som svar på tidligere ytringer og situasjoner, og de er formet med tanke på en aktivt svarende lytter. Den som ytrer seg forventer ikke en passiv forståelse fra mottakeren, men en aktiv respons i form av for eksempel et svar, et følelsesutbrudd eller en innvending.⁹⁰ Han forventer altså ikke å

⁸³ Store Norske Leksikon: Edmund Husserl.

⁸⁴ Jmf. bl.a Berge 2008:37

⁸⁵ Bakhtin 1998:11

⁸⁶ Bakhtin 1998:7

⁸⁷ Bakhtin 1998:11

⁸⁸ Bakhtin 1998:11-13 og 28

⁸⁹ Bakhtin 1998:19 og 27

⁹⁰ Bakhtin 1998:10-11

overføre en kopi av sin egen tanke til en tilhører, men å trigge en respons. At ytringen er del av en komplisert ytringskjede betyr at ytringen i seg selv er en respons av den typen den prøver å trigge. Alle ytringer bærer i seg spor av denne grunnleggende dialogiske strukturen,⁹¹ og en kan høre gjenklangen av førende ideer, sjangere, morsmål og erfaringer i alle ytringer.⁹²

La oss konkretisere dette ved å vende tilbake til NAVs teksthverdag. Jeg vil trekke oppmerksomheten mot den NAVske saksbehandlers plass i det dialogiske tekstuniverset. Vi begynner med søknaden saksbehandleren mottar. Denne konstituerer kairos eller "den retoriske situasjon". Hva som er aptum i denne situasjonen er blant annet avhengig av:

- opplysningene som blir oppgitt i søknaden
- tekstene som omtaler hvordan disse opplysningene skal behandles og resultere i et vedtak
- diskursen innad i NAV om hvordan en skal tolke disse tekstene
- de konkrete tekstene saksbehandleren benytter seg av for å bygge vedtaksbrevet hun sender ut⁹³
- hvem hun ser for seg at leseren av brevet er og hvordan hun ser for seg at leseren kommer til å respondere

og

- erfaringer med lignende saker fra tidligere og eventuelle klagetekster og tekster fra rettssaker i forbindelse med disse

Og enda er vi bare i produksjonsfasen av teksten. I møtet med en faktisk leser, vokser tekstens meningspotensial seg større og de kontekstuelle referansene seg flere, uten at saksbehandleren har kontroll på hvor det bærer hen.

3.1.2. Handling og samhandling

Halliday hevder at ordforrådet og grammatikken i språket "er formet på grunnlag av bruken av språk i faktiske kommunikasjonssituasjoner, og at språkbruken dermed er primær"⁹⁴. Kort fortalt hevder han at måten vi snakker med hverandre på, er formet av *hva vi vil få til* ved å kommunisere, og ikke på grunnlag av regler og systemer som ligger

⁹¹ Bakhtin 1998:37

⁹² Bakhtin 1998: bl.a. 32-33

⁹³ Brevene fra NAV pusles sammen av ulike standardtekster og valgfrie tekster, i tillegg til at saksbehandleren selv skriver noen ord. Jmf. kap 4.2.2. "Fellesfaglige tekster, standardtekster, valgfrie standardtekster og fritext"

⁹⁴ Svennevig 2009:23

arbitrært i språket. Dette betyr selvfølgelig ikke at han hevder at vi finner opp nye måter å snakke på hver gang vi ytrer oss, men at reglene for hvordan vi snakker sammen er grunnet i praksis, og ikke har oppstått arbitrært.⁹⁵ Språket og språkssystemene er altså utviklet med utgangspunkt i hvilke funksjoner vi som språkbrukere har hatt behov for å fylle.

3.1.2.1. De tre metafunksjonene

I følge Halliday er det "til enhver tid tre fundamentale komponenter med mening i språk"⁹⁶: den ideasjonelle, den mellompersonlige og den tekstuelle.⁹⁷ Halliday refererer til dette som *metafunksjoner*, og det kan ha å gjøre med at han hevder dette er funksjoner vi ikke kommer utenom når vi uttrykker oss språklig,⁹⁸ det er funksjoner som ligger i språkets struktur. Den ideasjonelle metafunksjonen refererer til måten språket representerer virkeligheten på, hva man forsøker å si om verden språklig.⁹⁹ Den mellompersonlige metafunksjonen "etablerer om opprettholder sosiale forhold og (...) uttrykker talerens holdninger og vurderinger"¹⁰⁰. Setningen er en "interaktiv hendelse som involverer en taler, eller skriver og et publikum"¹⁰¹. Den tekstuelle metafunksjonen "uttrykker forholdet mellom språket og dets omgivelser"¹⁰², og innebefatter både kotelsten og konteksten. Kort fortalt dreier den seg om hvordan den tekstuelle meningen realiseres språklig gjennom temamønstre og kohesjonselementer i teksten.

Jan Svennevig lar seg inspirere av Halliday når han beskriver det han kaller de tre språkfunksjonene. Den referensielle språkfunksjonen sier noe om verden (for eksempel at NAV har innvilget søknaden din). Den ekspressive språkfunksjonen uttrykker tanker, holdninger og følelser hos forfatteren (for eksempel at NAV gir uttrykk for en positiv stemning når de i brevene hvor de innkaller til møter¹⁰³ ønsker "Vel møtt!"). Den interpersonelle språkfunksjonen sier noe om hvilket forhold det er mellom deltakerne i den kommunikative situasjonen (For eksempel antyder NAV sin makt over brukerne sine når de bruker uttrykket "du har plikt til").

⁹⁵ Svennevig 2009:19-22

⁹⁶ Maagerø 1998:38

⁹⁷ Maagerø 1998:38-63

⁹⁸ Berge 1999:29

⁹⁹ Maagerø 1998:38

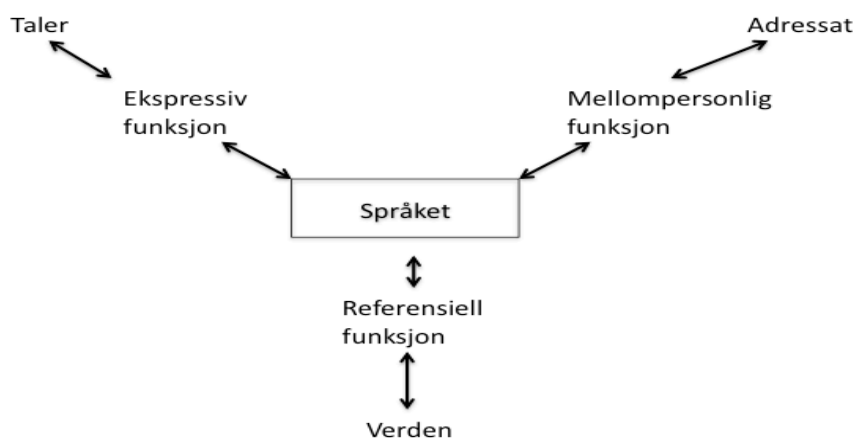
¹⁰⁰ Maagerø 1998:48

¹⁰¹ Maagerø 1998:48

¹⁰² Maagerø 1998:54

¹⁰³ Vedlegg 6

Språket i bruk er altså et resultat av hva taleren vil uttrykke om verden til mottakeren, og hvilken relasjon det er mellom disse:



Figur 5: Jan Svannevigs tre språkfunksjoner¹⁰⁴

Også Svannevig er opptatt av at dette er språklige funksjoner vi ikke kommer utenom når vi snakker sammen: "Språkssystemet er rett og slett skapt slik at vi, når vi former en setning, må ta valg som formidler noe om vårt verdensbilde, vår holdning til emnet og vår relasjon til adressaten"¹⁰⁵.

3.1.2.2. De fem språkhandlingene

Vi kan plassere språkhandlingsteorien under den interpersonelle metafunksjonen. John L. Austin var en av de første som påpekte hvordan vi faktisk *handler* når vi uttrykker oss språklig, i boka "How to do things with words" fra 1955. Hvilke handlinger vi utfører kan nyanseres i det uendelige. For enkelhets skyld gjengir jeg her Jan Svannevigs oppsummering av John Searles inndeling av språkhandlingene.¹⁰⁶

For det første kan vi bruke språket til å fremme påstander om virkeligheten, om hvordan verden er og henger sammen. Dette kalles *konstativer*. For det andre, og kanskje som en videreføring av den første, bruker vi språket til å endre verden. Når NAV for eksempel skriver at "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger", har de med denne ytringen faktisk *kvalifisert* denne endringen i verden.¹⁰⁷ Uten at NAV

¹⁰⁴ Svannevig kaller for øvrig den mellompersonlige språkfunksjonen for mellommenneskelig. Begrunnelsen for å bytte ut begrepet her, er at ordet "mellompersonlig" har fått større gjennomslagskraft i fagmiljøet (2009:24).

¹⁰⁵ Svannevig 2009:25

¹⁰⁶ Svannevig 2009:61-66. Svannevig har hentet inndelingen fra John R. Searles bok "Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts" fra 1979.

¹⁰⁷ Du kan lese mer om språkhandlingene i NAVs arbeidsavklaringspengebrev i kapittel. 4.2.3.2. "Språkhandling".

ytrer at søknaden er innvilget, blir ikke søknaden innvilget. For det tredje bruker vi språket til å uttrykke følelser, og dette kaller vi *ekspressive* språkhandlinger. Det er en utbredt oppfatning at man ikke skal bedrive "føleri" i gode sakprosattekster,¹⁰⁸ men en følelsesmessig distanse i tekster, er også et slags følelsesuttrykk. I NAVs tilfelle kan vi, som nevnt, oppfatte imperativsetningen "Vel møtt!" i innkallingsbrevet, som et forsøk på å gi uttrykk for at dette ikke er noe å være redd for. For det fjerde forplikter vi oss overfor dem vi kommuniserer med gjennom *kommissiver*. Vi kan for eksempel love at vi skal gjøre noe i framtiden, som for eksempel når NAV forplikter seg til å utbetale støtte til en bruker i et innvilgelsesvedtak. Den siste, og femte, språkhandlingstypen er *direktivene*. I motsetning til kommissivene, stiller direktivene krav til hva adressaten skal foreta seg i framtiden. Når vi stiller spørsmål, forventer vi for eksempel et svar. Hvis vi gir en ordre (for eksempel "Vi innkaller deg til møte"¹⁰⁹), forventer vi stort sett at den blir fulgt. Språkhandlingene kan oppsummeres slik med eksempler fra denne oppgavens tekstkorpus:

Språkhandlinger	Handling	Eksempel
Konstativer	Avsender påstår noe om verden	"I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har" ¹¹⁰
Kvalifiseringer	Avsender endrer verden ved sin ytring	"NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger" ¹¹¹
Ekspressiver	Avsender gir uttrykk for følelser i forhold til noe	"Vel møtt!" ¹¹²
Kommissiver	Avsender forplikter seg til noe overfor mottaker	"Du får [xxx] kroner per dag, fem dager i uken." ¹¹³
Direktiver	Avsender vil få mottaker til å gjøre noe	"Vi innkaller deg til møte"

Tabell 2: De fem språkhandlingene

Vi bruker altså språket til å utføre helt konkrete handlinger overfor hverandre. Hvilke handlinger vi legitimt kan utføre overfor hverandre, er avhengig av relasjonen mellom deltakerne i den kommunikative situasjonen. Med vårt nyanlagte perspektiv om at språket ikke bare reflekterer virkeligheten, men også skaper den, blir det lett å se at den mellompersonlige metafunksjonen i språket ikke bare gjenspeiler en relasjon, men også

¹⁰⁸ Som påpekt av for eksempel Johan L. Tønnesson 2008:19-20.

¹⁰⁹ Overskriften på NAVs møteinnkallinger til brukerne, vedlegg 6

¹¹⁰ Standardsetning i alle vedtaksbrevene arbeidsgruppa i NAV jobbet med.

¹¹¹ Fra "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger", vedlegg 3

¹¹² Fra "Vi innkaller deg til møte", vedlegg 6

¹¹³ Fra "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger", vedlegg 3

kan skape en relasjon. I måten vi uttrykker oss på, ligger det en forventning om hvilken posisjon mottakeren skal innta i forhold til avsenderen, og en refleksjon av avsenderens syn på sine rettigheter overfor mottakeren. Disse forutsetningene kan mottakeren velge å godta eller utfordre. Maktforholdet og nærheten mellom deltakerne er altså noe som ligger til grunn for måten vi uttrykker oss på, men også noe som skapes i den kommunikative samhandlingen.

Når vi leter etter språkhandlinger i en ytring eller tekst, leter vi etter hva det er avsender vil få til. Om en språkhandling fungerer, avhenger, i følge Jürgen Habermas¹¹⁴, av om ytringen oppfyller de gyldighetskravene som skal til for at handlingen blir akseptert av kommunikasjonspartnerne. For at en talehandling skal kunne oppfylle sin funksjon må taleren:

"vælge et forståeligt udtryk, for at taler og hører kan forstå hinanden. Taleren må have til hensigt at meddele et sandt propositionelt indhold, således at høreren kan dele talerens viden. Taleren må ytre sine intentioner vederæftigt, således at høreren kan tro på talerens ytringer (have tillid til ham). Taleren må endelig vælge en ytring, som er rigtig ut fra bestående normer og værdier, så høreren kan acceptere ytringen, og således at både hører og taler i ytringen kan komme til forståelse med hinanden i forhold til en fælles anerkendt normativ bakgrund".

Habermas 1981:128

Språkhandlingsteorien synliggjør en viktig kvalitet ved språket; nemlig den at språket ikke bare er en refleksjon av verden, men en kraft som skaper og endrer verden. Språkets konstituerende kraft strekker seg selvfølgelig ikke til alle livets realiteter. Dersom en person dør, kan ikke språket vekke personen til live igjen. Måten vi snakker om dødsfallet og den døde på, skaper imidlertid både personens ettermæle og de berørtes opplevelse av situasjonen.

3.1.2.3. De fire teksttypene

Som en videreføring av at språket ikke er overgitt innholdet det skal formidle, kan vi se på de fire teksttypene. En teksttypeanalyse er en tekstnær form for analyse der vi ser etter hvordan en tekst faktisk er strukturert. Vi deler opp i fire teksttyper¹¹⁵ basert på hvordan teksten er bundet sammen internt:

¹¹⁴ Habermas 1981:128

¹¹⁵ Tønnesson 2004a:1

Teksttype	Konneksjonstype	Eksempel
Deskriptiv	Additiv	<i>Og</i>
Eksplikativ	Implikativ	<i>derfor/fordi</i>
Argumentativ	Kontrastiv	<i>Men</i>
Narrativ	Temporal	<i>før/etter</i>

Tabell 3: De fire teksttypene

Vi kan se på teksttyper både på mikro- og makronivå. I et mikroperspektiv ser vi på de faktiske implisitte og eksplisitte konneksjonstypene i teksten, på et makronivå ser vi på konneksjonstypen i det vi oppfatter som tekstens makroproposisjon.¹¹⁶ Det er ingen automatikk i at konneksjonstypene på mikronivå samsvarer med teksttypen på makronivå, og i disse tilfellene blir det tydelig at den tekstuelle formidlingsstrategien ikke er gitt av innholdet som skal formidles (jmf. kapittel 3.1.1. "Mening i kontekst").

3.1.2.4. Deltakerne

I et deltakerperspektiv kan vi oppsummere det vi har sagt til nå som at den som ytrer seg, ytrer seg i tråd med sine (bevisste og ubevisste) forestillinger om hvem hun ytrer seg til og hvordan hun kan få mottakeren til å forstå det hun sier og gjøre det hun vil.

Umberto Eco hevder at personene som møtes i en tekst ikke er den empiriske forfatteren og den empiriske leseren, det er modellforfatteren som møter modelleseren. Eller snarere: det som skjer i lesningen av en tekst er at en modelleser og en modellforfatter gjensidig skaper hverandre.¹¹⁷

Modelleser blir her forstått som "en lesertype som teksten ikke bare forutsetter som samarbeidspartner, men som den også anstrenger seg for å skape"¹¹⁸. I teksten skapes det en rekke spilleregler, "og modelleseren er den som evner å være med på spillet"¹¹⁹. Modellforfatteren er på sin side en stemme i teksten som bidrar med de anvisningene den empiriske leseren må følge for å kunne oppføre seg som modelleser.¹²⁰ Modellforfatteren er i så måte den tekstlige strategien som muliggjør modelleseren, og på samme måten er modelleseren den som muliggjør modellforfatteren ved å tilpasse seg denne strategien¹²¹.

¹¹⁶ En makroproposisjon er en konstruert oppsummering av tekstens hovedbudskap (Hellspong og Ledin 1997:122)

¹¹⁷ Eco 1994:37

¹¹⁸ Eco 1994:19

¹¹⁹ Eco 1994:20

¹²⁰ Eco 1994:27

¹²¹ Eco 1994:38-39

Umberto Ecos begreper modelleser og modellforfatter bidrar til å definere teksten som noe som tildeler sine lesere roller. For å kunne lese en tekst relevant, blir en som leser nødt til å innta den posisjonen teksten anviser. På denne måten kan vi nesten si at teksten kan ha makt til å definere sine lesere gjennom å definere den rollen de må ta inn over seg dersom de skal fungere som modellesere for en tekst.

Denne posisjonstildelingen trenger ikke å være intendert av tekstskaperen. Som nevnt har tekster en intensjonalitet som ikke er intendert av den empiriske forfatteren. En kan si at teksten har, der den arrangerer et møte mellom modelleser og modellforfatter, potensial til å posisjonere disse på en måte som verken er intendert eller ønsket av verken den empiriske forfatteren eller den empiriske leseren.

I sammenheng med NAVs brev er dette ekstra relevant. Brevene som sendes ut av NAV er nemlig ikke forfattet av én empirisk forfatter med én bestemt empirisk leser i tankene. Brevene arbeidsgruppa i NAV har arbeidet med, er i virkeligheten brevmaler som skal fungere som utgangspunkt for de konkrete brevene som produseres. De er utarbeidet med utgangspunkt i brevmalene som var forfattet tidligere, tilbakemeldingene på hva som fungerte og ikke fungerte med disse (både internt i NAV, fra brukerne og fra medieoppslag), arbeidet med tidligere brevgrupper, gamle lovtekster, nye lovtekster, tekster som forholder seg til lovtekstene og så videre (jmf. intertekstualitet). De ulike tekstbrokkene er forfattet med tanke på at noen skal gjelde for alle og at noen skal være valgbare med tanke på ulike tenkte lesergrupper.¹²²

Saksbehandleren har tre forfatteroppgaver: hun velger ut relevante forhåndsforfattede tekstbiter, hun fyller inn informasjon og hun skriver noen få setninger som begrunner vedtaket (og dette gjør hun i tråd med den opplæring hun har fått og klare retningslinjer). Hvem er så den empiriske forfatteren? Bildet blir ikke mindre kaotisk når vi tar med i beregningen at de fleste empiriske forfatterne ikke har en konkret leser i tankene, men skriver for ulike tenkte lesergrupper i standardiserte situasjoner.

Johan L. Tønnesson hevder at vi ofte kan gjenfinne flere modellesere i en og samme tekst, altså at teksten imøtekommer ulike tenkte lesergruppers verdier og tenkte argumenter parallelt.¹²³ Dette er informantene i NAV seg svært bevisst i det de forsøker

¹²² Jmf. vedlegg 23

¹²³ Tønnesson 2004b:77-78

å produsere standardbrev som skal oppleves mest mulig personlige for flest mulig ulike potensielle lesere.¹²⁴

Vi skal komme tilbake til dette i kapittel 4.3. "Leseren", men jeg er fristet til å trekke en slutning allerede nå: Halliday hevder som sagt (i kapittel 3.1.1.2. "Situasjonskonteksten") at grunnen til at vi klarer å forstå hverandre, er at vi ved hjelp av situasjonskonteksten kan gjette oss til omtrent hva som kommer, og relevansen av denne ytringen. I så fall kan vi tenke oss at et generelt brev med personlige innskudd lett kan skape misforståelser når det blir presentert som et personlig og skreddersydd brev. Vi kan se for oss at den empiriske leseren blir forvirret når hun støter på informasjonsbiter som ikke er ment for henne, i et personlig brev. Hun klarer altså ikke å innta modelleserrollen fordi den krever to motstridende roller av henne, nemlig at hun er et spesifikt individ og et abstrakt saksforhold på en gang.

3.1.3. Å kommunisere med skrevet tekst

Kjell Lars Berge definerer tekst som "(...) ytringer som deltakerne i en viss kultur gir en spesielt avgrenset status eller verdi, der det i kulturen er utviklet tekstnormer som avgjør hvilke ytringer som gis tekstverdi, og hvordan slike tekster ordnes.¹²⁵ Tekst er altså ytringer som har fått status som tekster i kulturen, fordi de følger et sett med normer.

For at noe skal bli kalt tekst, kreves det strengt tatt verken at det brukes ord, eller at teksten er nedskrevet. Dette er nå en gang tilfellet når det kommer til arbeidsavklaringspengebrevene til NAV, og vi slipper å utforske tekstdefinisjonens ytterkanter. Det vi imidlertid må ta stilling til, er hva det betyr for kommunikasjonen mellom NAV og NAVs brukere at kommunikasjonen foregår skriftlig. I den sammenheng skal vi snakke om kompetanse og forhandlingsmuligheter.

Det at NAV velger å formidle vedtak og informasjon skriftlig, stiller kompetansekrav til brukeren. Det krever for eksempel at brukeren kan lese. I den sammenheng blir det viktig å forstå literacy-begrepet som noe mer enn leseferdighet. Berge oversetter literacy til skriftkyndighet, og hevder det må omfatte ikke bare som evnen til å forstå ordene i teksten, men som evnen til å forstå teksten adekvat,¹²⁶ og dermed kunne forholde seg funksjonelt og analytisk til den. "Området for "literacy"

¹²⁴ Heldagsmøte 200412.

¹²⁵ Berge 2008:44

¹²⁶ Giroux 1988:61

inkluderer alle de meningsskapende aktivitetene vi inngår der vi skaper mening med og i tekster, og det dekker den innflytelsen skriftkyndigheten har for vår måte å tenke på”¹²⁷.

Det at brevene sendes i posten, gir NAV liten mulighet til å justere og supplere forståelsen brukeren blir sittende igjen med etter å ha lest teksten. I en samtalesituasjon bruker vi mye tid og energi på å forsikre oss om at vi legger omtrent samme mening i det som sies.¹²⁸ Denne forhandlingsmuligheten og justeringsmuligheten har man ikke når man kommuniserer skriftlig gjennom brev. Nå vil vel både Eco og Bakhtin hevde at vi gjør noen av de samme grepene når vi henvender oss skriftlig, og at vi kan gjenkjenne disse strategiene i en tekstanalyse. Problemet med brevene fra NAV er likevel at de jo i all hovedsak ikke er formulert med en spesifikk persons forståelse og bakgrunnskunnskap i tankene, men produsert med svært snevre kontekstuelle referanser.¹²⁹

Rett skal være rett, brukerne oppfordres til å ta kontakt med NAV dersom det er noe de ikke forstår. De får imidlertid ikke telefonnummeret til den konkrete saksbehandleren, men til kontaktsenteret som kan svare på generelle henvendelser med utgangspunkt i vedtaket brukeren har fått og ikke med utgangspunkt i søknaden brukeren har sendt inn.¹³⁰ Den som i første omgang skal svare på spørsmål er altså en tredje person med en tredje kontekstuell forståelse.

Det er heller ikke en selvfølge at brukeren som mottar brevet forstår at det er noe hun ikke forstår. Kanskje tror hun at hun forstår, men så viser det seg etter en stund at hun har misforstått, noe som kan få seriøse følger. Dette er selvfølgelig ikke noe man kan sikre seg fullstendig mot. Ei heller ved å formidle alle vedtak ansikt til ansikt med en grundig prosedyre for oppfølgingsspørsmål. Vi må også huske på å forholde oss til den større konteksten NAV opererer i. NAV forvalter allerede en tredjedel av Statsbudsjettet,¹³¹ og det er vanskelig å tenke seg at en realistisk løsning på NAVs kommunikative utfordringer kan være å bruke mye større ressurser på ansikt-til-ansikt-

¹²⁷ Berge 2005:4

¹²⁸ Svennevig 2009:84-87

¹²⁹ Dette refererer Svennevig til som dekontekstualisering. ”Jo mer abstrakt og allmenn ytringen er, jo mer *dekontekstualisert* er ytringen. Det betyr selvfølgelig ikke at ytringen er tatt *ut* av kontekst, for alle ytringer eksisterer i en kontekst, men at kildene til kontekst er mer begrenset”(2009:159).

¹³⁰ Heldagsmøte 080512

¹³¹ NAV: Om NAV

kommunikasjon. I neste kapittel skal vi se mer på NAV som byråkratisk og demokratisk samfunnsaktør.

3.2. Språk og demokrati

Utgangspunktet for problemstillingen "Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?" er som nevnt at Språkrådet hevder at klarspråksarbeid fremmer demokratiet. Denne koblingen er ikke selvfølgelig, og bør utdypes. For det første er det ikke selvfølgelig at klarspråking av en hvilken som helst tekst, bidrar til å fremme demokrati. Dersom NSB gjør sine sikkerhetsbrosjyrer enklere å forstå, er ikke det nødvendigvis en gevinst for demokratiet (selv om det selvfølgelig ikke kan skade). For det andre er det ingen automatisk sammenheng mellom tydelige direktiver fra forvaltningen og økt demokrati. Det kommer an på om den også er tydelige på om direktivet er legitimt begrunnet.¹³²

Meningen med dette skillet mellom språklig demokrati og demokratisk språk, er (som nevnt i innledingen) å vise at språket kan være demokratisk på ulike måter. Hvis målet er å fremme demokratiet språklig, bør man vite noe om forskjellige måter man kan gjøre dette på i ulike kontekster. Denne tråden skal vi ta opp igjen på slutten av dette underkapittelet.

3.2.1. Språket i demokratiet

Hvorfor oppfatter vi det å diskutere oss fram til hvordan vi skal styre en stat, som verdifullt? Spørsmålet er kanskje banalt. Likevel er det et nyttig utgangspunkt når vi skal se på språkets rolle i demokratiet. For hva er egentlig alternativene til deliberasjon? Hvorfor kan vi ikke for eksempel la statistikere og økonomer regne seg fram til den beste løsningen for samfunnet? Jo, fordi vi anerkjenner at hva som er den beste løsningen er et kontekstuellet betinget definisjonsspørsmål. Så hvorfor ikke overlate til den sterkeste eller klokeste eller tradisjonelt bemyktigede å fatte den beslutningen han eller hun synes er best? Jo, fordi selve diskusjonen bidrar til å belyse problemstillingen og legitimere beslutningen.

Den ovenstående fremleggingen av den demokratiske diskusjonens verdi er verken selvfølgelig eller nyansert. For det første må vi nyansere denne oppfatningen

¹³² Hvis en saksbehandler i NAV skriver "Du må gi meg 50 000 kroner for at jeg skal innvilge søknaden din", så er for eksempel det et direktiv som er formidlet i et klart språk, men som ikke har demokratifremmende effekt.

mot mer konkurransepregede demokratiteorier,¹³³ der man anser selve den demokratiske avstemningen mellom ulike, private interesser som den demokratiske kjernen.¹³⁴ Fordi det er språkets plass i demokratiet vi er opptatt av, er det imidlertid den republikanske tradisjonens¹³⁵ interesse for den demokratiske deltakelsen i forkant av selve avstemningen som er mest relevant for oss.¹³⁶

Når vi studerer demokratiet, er det et mål (enten vi skal forsøke å forutsi et resultat, påvirke et resultat eller beskrive et styringssystem) å forklare hvorfor aktørene i demokratiet handler (for eksempel stemmer) som de gjør. I konkurransepregede demokratiteorier legges det gjerne vekt på deltakernes rasjonalitet som grunnleggende for stemmegivningen, da (som oftest) i betydningen formålsrasjonalitet. Tanken er at deltakernes mål er å få oppfylt sine private interesser, og at de handler formålsrasjonelt for å oppnå dette målet.¹³⁷

Max Weber har nyansert det formålsrasjonelle handlingsparadigmet ved å hevde at det finnes ulike typer handlinger, hvorav to av dem betegnes som rasjonelle. Den formålsrasjonelle handlingstypen har vi allerede nevnt. I tillegg hevdet Weber at vi også handler rasjonelt dersom vi handler bevisst i forhold til verdiene og normene i samfunnet, og begrunner handlingene våre i disse. Dette kaller han verdirasjonalitet.¹³⁸

Habermas griper tak i tanken om at vi kan handle rasjonelt på ulike grunnlag, og hevder at menneskets fornuft ikke bare er knyttet til å kunne vurdere hvordan en selv kan påvirke den ytre verden rundt seg (subjekt-objekt-relasjonen) men at vi også er samhandlende individer i et samfunn, og er *kommunikativt rasjonelle* i en subjekt-subjekt-relasjon.¹³⁹ Det er viktig å presisere at kommunikativ rasjonalitet ikke er det samme som Webers verdirasjonalitet. Verdirasjonalitetsbegrepet har blitt kritisert for å være for relativistisk til å kunne ha normativ gyldighet.¹⁴⁰ Habermas forsøker å overkomme dette problemet ved å anlegge en mer *prosedural* rasjonalitetsforståelse.

¹³³ Som er de mest vanlige tilnærmingene til demokrati i både statsvitenskap og økonomiske studier (Eriksen og Weigård 1999:152)

¹³⁴ F. eks. Eriksen og Weigård 1999:151

¹³⁵ Andrew Heywood definerer den republikanske tradisjonen som "the principle that political authority stems ultimately from the consent of the people", og hevder at det innebærer "the rejection of monarchical and dynastic principles" (2002:28)

¹³⁶ Eriksen og Weigård 1999:151

¹³⁷ Dette er en vanlig oppfatning i for eksempel spillteori og rational choice teori (Eriksen og Weigård 1999:37-38).

¹³⁸ Affektuell og tradisjonell handling er ikke relevant her, rett og slett fordi denne typen handlinger ikke er begrunnet i noe som lar seg forhandle, men i vane eller emosjon (Nygaard 1995:61-62).

¹³⁹ Eriksen og Weigård 1999:10,12

¹⁴⁰ Eriksen og Weigård 1999:45

Det er altså "ikke (...) innholdet vi kommer fram til, men måten vi kommer fram til det på som står fast og i en viss forstand er hevet over tvil"¹⁴¹.

I tråd med den kritiske tradisjonen fra Frankfurterskolen, er det Habermas' oppfatning at det ikke finnes noen nøytral beskrivelse av sosiale fenomener,¹⁴² og at vi derfor bør være åpne for at svarene vi kommer fram til kan være feil. Dette ligner på Rosengrens doxologi (som beskrevet i kapittel 3.1.1.6. "Doxa"). Der Rosengren på sin side hevder at kunnskapen er doxisk i sin natur, forsøker Habermas å lansere en kommunikativ løsning på det demokratiske problem som oppstår når vi anerkjenner at sosiale fenomener oppfattes subjektivt. Habermas' kommunikative rasjonalitetsprosedyre består i å være villig til å diskutere, og han hevder at det rasjonelle resultatet av diskusjonen blir det man kan føre de sterkeste argumentene for. Selve rasjonaliteten ligger altså ikke i svaret, men i at svarene alltid kan testes på nytt i en ny diskusjon.¹⁴³ Det er dette som ligger til grunn for teorien om kommunikativ handling.

3.2.1.1. Kommunikativ handling

Inspirert av Austins talehandlingsteori,¹⁴⁴ betrakter Habermas språket som noe vi handler med.¹⁴⁵ Han klassifiserer tre typer handlinger¹⁴⁶ med utgangspunkt i to variabler. Han skiller mellom *ikke-sosial* og *sosial handlingssituasjon*, og mellom *resultatorientert* og *forståelsesorientert handlingsorientering*. Typologien ser slik ut:

Handlings- situasjon \ Handlings- orientering	Resultatorientert	Forståelsesorientert
Ikke-sosial	Instrumentell Handling	---
Sosial	Strategisk Handling	Kommunikativ handling

Tabell 4: Habermas' handlingstypologi¹⁴⁷

¹⁴¹ Eriksen og Weigård 1999:14

¹⁴² Eriksen og Weigård 1999:13 (Noe som for øvrig passer godt med vår retoriske språkforståelse)

¹⁴³ Eriksen og Weigård 1999:14

¹⁴⁴ Som beskrevet i kapittel 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene", hvor vi har lagt hovedvekten på Searles videreføring av teorien.

¹⁴⁵ Habermas 1981:132

¹⁴⁶ Bare for å presisere; Habermas benytter talehandlingsteorien som inspirasjon, men kommunikativ handling og talehandling er ikke det samme. Mens talehandlingsteorien er spesifikt knyttet til hvilke handlinger vi utfører språklig, er begrepet om kommunikativ handling knyttet til den handlings- og samfunnskoordinerende effekten kommunikasjon kan ha.

¹⁴⁷ Eriksen og Weigård 1999:40

Som vi ser, kalles resultatorientert, ikke-sosial handling for instrumentell handling. En strategisk handling klassifiseres også som en resultatorientert handling, men den er samtidig sosial: Den innebærer handling i relasjon til andre individer. En kommunikativ handling er sosial fordi den innebærer andre individer, men den er forståelsesorientert heller enn resultatorientert. Det innebærer siktemålet med en kommunikativ handling, må være å "nå fram til felles *situasjonsdefinisjoner* (...)".¹⁴⁸ "Skillet mellom en strategisk og en kommunikativ innstilling kan således sies å korrespondere med Kants skille i formuleringen av det kategoriske imperativ mellom det å behandle mennesker som middel for å nå mål, og å behandle dem som mål i seg selv"¹⁴⁹.

Når vi bruker språket til å utføre kommunikative handlinger, hevder Habermas at det har en handlingskoordinerende, og dermed sosialt koordinerende funksjon.¹⁵⁰ Som nevnt innledende, står dette i motsetning til mer konkurranseorienterte demokratiteorier og spillteori som hevder at grunnlaget for samhandling er målet om å sikre sine egne interesser på best mulig måte. Habermas hevder at:

"(h)andlingskoordineringen ikke kan reduseres til de tilfeller aktørene kun forholder seg til hverandre som strategiske motstandere i et spill om individuelle resultater. Slike spill må nemlig spilles innenfor sosiale rammer som ikke selv kan forklares som produkter av sosiale spill, men tvert imot må sees som symbolske konstruksjoner, dannet gjennom språklig formidlet kommunikativ samhandling".

Eriksen og Weigård 1999:39

Grunnen til at kommunikativ handling har en koordinerende funksjon, er at "det er aspekter ved vår bruk av språket i samtaler som *forplikter aktørene rasjonelt* til å opptre på bestemte måter"¹⁵¹. Kort fortalt er det ikke rasjonelt av deltakerne i en kommunikativ situasjon å snakke sammen overhodet, hvis de ikke forstår hverandre og kan anta at de kan feste lit til samtalepartneren. Med utgangspunkt i dette presenterer Habermas de fire gyldighetskravene.¹⁵² Den som ytrer seg uttrykke seg *forståelig, sant, med ærlige hensikter og normativt akseptabelt*.

3.2.1.2. Habermas' tre verdener

Habermas nyanserer den realpolitiske oppfatningen om at verden kan deles i en objektiv og en subjektiv del, der den objektive verden er en sann verden som aktørene forholder seg formålsrasjonelt til, mens den subjektive verden er følelsesstyrt og ikke så

¹⁴⁸ Eriksen og Weigård 1999:54.

¹⁴⁹ Eriksen og Weigård 1999:39

¹⁵⁰ Eriksen og Weigård 1999:54

¹⁵¹ Eriksen og Weigård 1999:55

¹⁵² Jmf. kapittel 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene"

relevant i politisk sammenheng. Habermas hevder at det i tillegg finnes en *sosial verden*¹⁵³, der aktørene er "medlemmer av en sosial gruppe, og (...) orienterer sine handlinger i forhold til felles verdier"¹⁵⁴. Det er her vi kan begynne å se risset av Habermas' demokratiteori. Det er nemlig ikke slik at vi som samfunnsaktører kun forsøker å forstå hva som er de felles verdiene i samfunnet, vi er også deltakere i utformingen av de felles verdiene ved å bidra til å skape gjensidig forståelse gjennom å handle kommunikativt.¹⁵⁵

Her er det fristende å imøtekomme eventuelle bekymringer for at kommunikativ samhandling skulle være en ineffektiv propp i samfunnet. Vi er heldigvis ikke nødt til å undersøke om talens gyldighetskrav til enhver tid er oppfylt, og vi begynner heller ikke med blanke ark hver gang vi skal komme fram til gjensidig forståelse med hverandre i den sosiale verden. I denne sammenhengen er Habermas opptatt av det han kaller *livsverdenen* (som vi allerede var innom i innledningen). Livsverdenen kan beskrives som:

"det utømmelige reservoar den enkelte aktør besitter av tause og førteoretiske oppfatninger, verdier, klassifiseringsskjemaer, ferdigheter, lojaliteter etc., og som vedkommende trekker på som ressurs i sin hverdagspraksis når han eller hun konstruerer en meningsfull hverdagsverden.

Livsverdenens innhold er i all hovedsak overtatt av det samfunn og den kultur aktøren er sosialisert inn i, slik at samfunnsmedlemmene i stor grad deler den samme livsverden".

Aakvaag 2008:176-177.

Som vi ser kan livsverdenbegrepet i stor grad sammenlignes med det vi omtaler som kulturell kontekst i kapittel 3.1.1.3. og doxa i kapittel 3.1.1.6. Vi kommer altså nok en gang tilbake til at vi ikke bare kan forstå verden kun som noe vi snakker om på objektivt grunnlag, men som noe vi skaper gjennom å fortolke den språklig i fellesskap. Det er selvfølgelig en grunn til at teoretiske bidrag som understreker dette poenget gjøres

¹⁵³ Den sosiale verden må ikke forveksles med den sosiale handlingssituasjonen som er beskrevet i kapittel 3.2.1.1. "Kommunikativ handling". Den sosiale handlingssituasjonen krever bare at subjekter samhandler, og fører ikke med seg noe nytt med tanke på en oppdeling av verden i en subjektiv og en objektiv del. Med begrepet om den sosiale verden, forsøker Habermas å vise at en del av forestillingene vi legger til grunn for handlingene våre, verken er objektivt sanne eller subjektive oppfatninger, men at de er sosiale konstruksjoner.

¹⁵⁴ Eriksen og Weigård 1999:46

¹⁵⁵ Eriksen og Weigård 1999:46-48. Dette kan for øvrig sammenlignes med de ulike kommunikasjonsmodellene vi har sett på i kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse". All den tid vi anerkjenner at vi kommuniserer *med* hverandre (og også autopoietisk med oss selv) og ikke *til* hverandre, må vi anerkjenne at *gjensidig forståelse* ikke er det samme som at patriarken formidler sin verdensforståelse til sine undersotter.

relevante i denne oppgaven, og det er for å utfordre oppfatningen om at handlingen NAV gjennomfører språklig i sine brev er "å informere" om hvilket vedtak som har blitt fattet på hvilket grunnlag og med hvilke juridiske konsekvenser. Med Habermas begreper kan vi altså oppfatte brevene fra NAV som kommunikative innspill i debatten om hvordan vår felles livsverden skal se ut.

3.2.1.3. *Borgerlig offentlighet*

Teorien om hvordan vi samhandler gjennom kommunikativ handling, er ikke spesifikt knyttet til politisk deliberasjon, men kan like gjerne brukes som forklaringsmodell i samfunnet generelt. Vi handler kommunikativt både i den private sfære (familien) og i den offentlige sfære, enten den karakteriseres som representativ eller borgerlig. Det er først når vi setter kommunikativ handling i sammenheng med den *borgerlige offentligheten*, som i følge Habermas vokser frem mot slutten av 1700-tallet, at vi kan se den kommunikative handlingens demokratiske funksjon.

Habermas hevder at kapitalismens fremvekst, med etableringen av markeder som møteplasser og kommunikasjonsnett, fører til at det etableres en rekke samlingssteder der "handelsstand og håndverkere kan trekke seg tilbake for å utveksle informasjon og lese aviser: De franske salonger, de engelske kaffehus og klubber, de tyske "bord-samfunn" er typiske eksempler"¹⁵⁶. Det er imidlertid ikke bare informasjonsutveksling som foregår i disse foraene, temaene *diskuteres* i tillegg. "Med borgerlig offentlighet forstås først og fremst den sfære der privatfolk samles til publikum"¹⁵⁷. Det oppstår altså et resonerende publikum i en argumenterende offentlighet, og i denne borgerlige offentligheten diskuteres og kritiseres øvrighetens (for eksempel kongen og hans embetsmenns) maktutøvelse.¹⁵⁸

Publikummet i den borgerlige offentligheten karakteriseres av tre idealtypiske¹⁵⁹ egenskaper. For det første skal de ikke tas hensyn til status eller økonomisk vinning i diskusjonene; det er "argumentenes autoritet som skal herske"¹⁶⁰. For det andre skal det kunne stilles spørsmål ved områder som ikke har vært opp til diskusjon før, og

¹⁵⁶ Schaanning 1998:376

¹⁵⁷ Habermas 1971:25

¹⁵⁸ Schaanning 1998:376

¹⁵⁹ Med idealtypiske egenskaper menes at disse egenskapene ikke kan garanteres fullt ut i alle resonerende publikum, men at dette er det idealet alle resonerende publikum burde strekke seg etter (Schaanning 1998:377).

¹⁶⁰ Schaanning 1998:376

diskusjonene skal være tilgjengelige for et bredt publikum. For det tredje skal publikum være en "uavsluttet kategori, dvs. alle skal i prinsippet kunne være medlem"¹⁶¹.

Vi kan altså tenke oss den borgerlige offentligheten som en slags offentliggjøring av den sosiale verden, der vi samhandler kommunikativt for å oppnå en gjensidig forståelse om hvordan samfunnet er og bør være, og slik legge til rette for at vi som samfunn og samfunnsdeltakere skal kunne handle kommunikativt rasjonelt. Eller, mer visuelt:



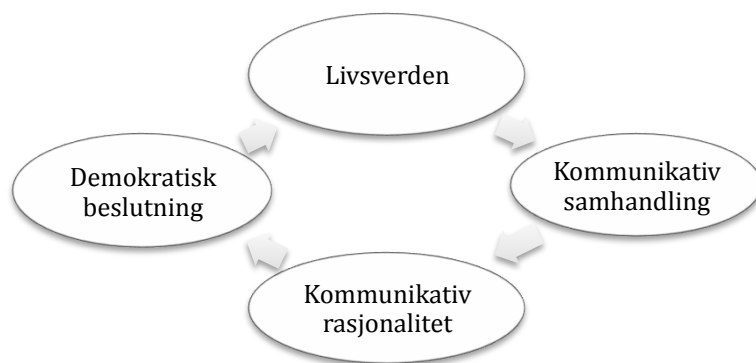
Figur 6: Sammenhengen mellom den sosiale verden og kommunikativ rasjonalitet

Det er når deliberasjonen i den borgerlige offentligheten blir grunnlaget for hvordan en stat styres (enten det er gjennom valg og representasjon, eller gjennom direkte avgjørelser), at vi kan se relevansen av den offentlige, åpne politiske debatten for demokratiet. Habermas' poeng er at vel så mye som å vinne gjennom med sine interesser, handler den demokratiske prosessen om å skape gjensidig forståelse for at egne interesser er legitime¹⁶² (eller, med andre ord, skape en felles doxa). Ved offentlig deliberasjon kan de demokratiske beslutningene altså legitimeres på normativt grunnlag, heller enn et maktgrunnlag, ved at samfunnsdeltakerne utvikler en felles livsverden.¹⁶³ Vi kan tenke oss at vi deltar i kommunikativ samhandling med utgangspunkt i vår livsverden. Denne kommunikative samhandlingen legger grunnlaget for den kommunikative rasjonalitet som ligger til grunn for de demokratiske beslutningene vi fatter på samfunnsplan. Disse demokratiske beslutningene bidrar igjen til å forme det samfunnet som er utgangspunktet for vår livsverden. Figuren på neste side viser dette mer visuelt.

¹⁶¹ Schaanning 1998:376

¹⁶² Eriksen og Weigård 1999:164-166

¹⁶³ Eriksen og Weigård 1999:255



Figur 7: Den gjensidige påvirkningen mellom livsverden og demokratisk beslutning

3.2.1.4. Deliberativt demokrati og retorisk medborgerskap

På samme måte som Habermas hevder at rasjonalitet må vurderes i henhold til om rasjonelle prosedyrer er fulgt, hevder han at demokratiet er legitimt i det vi har lagt til rette for¹⁶⁴ åpen deliberasjon¹⁶⁵. I et politisk-teoretisk perspektiv vil man her være opptatt av hvorvidt det finnes lover som sikrer borgerne mot overgrep fra staten (en demokratisk rettsstat), frie medier som fungerer som kontrollorganer og frie informasjonsformidlere, mulighet til å organisere seg, mulighet til å delta i valg og velges etc. I tillegg kan det nevnes at grunnleggende behov, slik som mat, vann og skolegang bør være dekket før en kan engasjere seg i politisk diskusjon.¹⁶⁶

Dette bringer oss til et av denne masteroppgavens hovedpoenger, et poeng det kan være lurt å ha i bakhodet når vi senere skal diskutere verdien av klarspråkarbeid generelt og klarspråkarbeidet i NAV spesielt; i et samfunn som vårt, der vi kontinuerlig jobber for å bli best i verden på å ivareta statsborgernes frihet, både gjennom juridiske rettigheter, organisasjoner og institusjoner som skal dekke våre grunnleggende behov, handler variasjon i muligheter til å delta rasjonelt i den politiske deliberasjonen i stor grad om variasjon i kompetanse.

Dette er ikke et nytt perspektiv. Strengt tatt kan vi vel oppsummere begrunnelsen for å bekjempe analfabetisme på verdensbasis, nettopp i tanken om at det å kunne lese er en hovedkilde til å skaffe seg informasjon, som igjen er en hovedkilde til å kunne delta

¹⁶⁴ Når jeg skriver "lagt til rette for" er det av hensyn til Habermas' modifikasjon av den deliberative demokratiteorien i senere tid. Han anerkjenner nemlig at det verken er effektivt eller sannsynlig å tviholde på at alle skal delta i en diskusjon til alle blir enige om hvordan noe er og hvordan noe bør være, og godtar at det holder at det finnes institusjoner og forum der det er mulig å bli hørt (Jmf. Eriksen og Weigård 1999, kapittel 6).

¹⁶⁵ Eriksen og Weigård 1999:167

¹⁶⁶ Engelstad 2005:89

i demokratiet.¹⁶⁷ Forskningsfellesskapet "Retorisk medborgerskap: Perspektiver på deliberativt demokrati" benytter seg for eksempel av det utvidede literacy-begrepet¹⁶⁸ når de ser på retorisk kompetanse som betingelse for at statsborgere kan delta relevant i politisk deliberasjon. Som Kjell Lars Berge oppsummerer det: "Retorisk medborgerskap kan forstås som det å ha tilgang til de relevante kommunikative ressursene for deltakelse i viktige tekstkulturer"¹⁶⁹.

Dette handler som nevnt ikke bare om å kunne *lese* tekstene staten produserer, det handler også om å kunne forstå dem adekvat og å kunne respondere funksjonelt. Dette stiller selvfølgelig høye krav til et klarspråkprosjekt som eventuelt har som mål å bidra til tilrettelegge for retorisk medborgerskap. I henhold til denne tanken holder det nemlig ikke å bytte ut lange fremmedord med korte hverdagsord, man må også sørge for at det er mulig å forstå, eller finne ut, hvilken mening som er tillagt de korte hverdagsordene.

Kompetanse dreier seg videre ikke bare om å forstå og kunne manøvrere i statens mange systemer, det dreier seg også om å forstå sin egen situasjon. Grunnen til dette er, med Habermas ord¹⁷⁰, at "[p]roblems voiced in the public sphere first become visible when they are mirrored in personal experiences". Tanken er at man ikke kan ta stilling til prinsippene som diskuteres offentlig før man forstår hvordan disse prinsippene påvirker ens egen situasjon. I henhold til deliberativ demokratiteori er det altså flere fordeler med forståelige vedtaksbrev fra NAV enn at det effektivt sikrer at brukerne får ivare tatt sine rettigheter og utfører sine plikter: Forståelige vedtaksbrev er også grunnleggende for at brukerne skal kunne sette systemet i sammenheng med egen erfaring, for senere å kunne bli rasjonelle og kompetente deltakere i en politisk diskusjon om det samme systemet.

3.2.2. Demokratiet i språket

Kapittelet over var viet en abstrakt diskusjon om hvordan språket og deliberasjonen overhodet er demokratisk relevant. Vi slo fast at i den grad vi oppfatter demokrati som noe mer en konkurransen mellom særinteresser, er den demokratiske deliberasjonen grunnleggende for at samfunnsmedlemmene skal kunne nærme seg en felles

¹⁶⁷ Det er for øvrig også en kjent sak at en del diktatoriske statsregimer har stukket seg langt for å kontrollere informasjonen og kompetansen som er tilgjengelig for innbyggerne i regimet, for eksempel ved å ta kontroll over hva som undervises i skolen og formidles i media (som for eksempel i Kina) .

¹⁶⁸ Jmf. kapittel 3.1.3. "Å kommunisere med skrevet tekst"

¹⁶⁹ Berge, Kjell Lars: PDF fra forelesningsrekke

¹⁷⁰ Som gjengitt i Eriksen og Weigård 1999:252

livssverden, og på den måten kunne sikre at de demokratiske beslutningene som fattes, er rasjonelle og legitime. Vi kan imidlertid ikke, som Habermas påpeker når han skiller mellom kommunikativ og strategisk handling, automatisk sette likhetstegn mellom kommunikasjon og demokrati. Vi kan definitivt kommunisere udemokratisk.

Habermas har for så vidt dekket deler av denne diskusjonen når han beskriver de gyldighetskrav som kan stilles til språkhandlingene vi utfører.¹⁷¹ Forståelighet, sannhet, vederheftighet og normativ riktighet er viktige krav, men de er ikke tilstrekkelige for å sikre demokratiske maktrelasjoner mellom deltakerne i en kommunikativ situasjon.

Nå må det presiseres at jeg og Habermas teoretiserer rundt ulike typer kommunikative situasjoner. Habermas ser tross alt på demokratiske medborgeres diskusjoner rundt hva som er rett, mens jeg ser på byråkratiets formidling av vedtak og informasjon. I den kommunikative situasjonen jeg studerer er maktforholdene i utgangspunktet mindre jevnbyrdige. Sann bør det også være. Byråkratiets jobb er tross alt ikke å diskutere hva som er rettferdig, men å implementere de tiltakene som demokratiet har vedtatt at er rettferdige, på en mest mulig effektiv måte.¹⁷²

Byråkratiet skal altså tjene demokratiet. Selv om byråkratiet ikke er demokratisk organisert, er det likevel viktig at måten staten (byråkratiet) kommuniserer med sine statsborgere på, ikke er til hinder for demokratisk deltakelse. Min påstand, i tråd med den retoriske språkforståelsen jeg presenterer i kapittel 3.1., er at vi kan hemme eller fremme en rekke demokratiske dyder tekstlig.¹⁷³ Slike dyder kan for eksempel være:

- Ytringsfrihet
- Fri informasjonsflyt
- Åpenhet (om beslutningsstrukturer, arbeidsprosesser etc.)
- Demokratisk legitimert maktutøvelse (i motsetning til for eksempel tradisjonelt legitimert maktutøvelse, karismatisk legitimert maktutøvelse eller illegitim maktutøvelse¹⁷⁴)
- Dialog

¹⁷¹ Jmf. Habermas 1981:66-67, som gjengitt i kapittel 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene".

¹⁷² Dette er en sterk forenkling av Max Webers idealtypiske demokratiske prinsipper slik de er beskrevet av Andrew Heywood i "Politics" (2002:358-359). "The central feature of bureaucracy from the Weberian perspective is its rationality, because bureaucratization reflects the advance of a reliable, predictable and, above all, efficient means of social organization" (s. 359).

¹⁷³ Og da mener jeg ikke kun ved å konstatere dem i juridiske lover og regler, men gjennom måten vi henvender oss til hverandre på i konkret tekst.

¹⁷⁴ Jmf. Max Webers skille mellom ulike former for herredømme. For eksempel beskrevet av Øyvind Østerud i "Statsvitenskap. Innføring i politisk analyse" (2002:31-32)

Disse demokratiske dydene kan vi ivareta tekstlig slik:

Demokratisk dyd	Demokratisk tekst
Ytringsfrihet	Modifiserte situasjonsdefinisjoner som gir leseren mulighet til å være med å definere situasjonen ¹⁷⁵ . Gode klageveiledninger til vedtak som tilrettelegger for at leseren kan ytre seg relevant dersom hun mener vedtaket er feil.
Fri informasjonsflyt	Informasjon som både er nyansert og forståelig, slik at leseren kan danne seg et godt bilde av saken. Forståelig informasjon, også om saker som ikke stiller avsenderen i et godt lys.
Åpenhet	Vise hvem som har fattet beslutninger ved å synliggjøre aktørene i aktive setninger. Opplyse om beslutningsprosesser og beslutningsgrunnlag der dette er relevant.
Demokratisk legitimert maktutøvelse	Argumenter og forklaringer (istedenfor å legge fram en vurdering som fakta) som gjør leseren i stand til å enten komme til "gjensidig forståelse" (jmf. Habermas) eller ta et annet standpunkt.
Dialog	Forutse hva leseren kan lure på når hun leser teksten, og etterstrebe å svare på disse spørsmålene eller forklare hvor man kan finne svaret på disse.

Tabell 5: Demokratisk tekst

Man kan kanskje få innrykk av at demokratisk tekst rett og slett er en tekst som etterstreber å være i dialog med leseren. Dette må presiseres. Hele den språkteoretiske forutsetningen for denne oppgaven er jo at språk er dialog uansett. Med dette i bakhodet kan vi si at det som er avgjørende for at en tekst er demokratisk, er om proposisjonene som er presupponert i teksten tilrettelegger for forståelse og adekvate responser hos leseren. Dette kommer kanskje tydeligst fram hvis vi sammenholder demokratiske trekk ved en tekst med det vi kan kalle diktatoriske trekk:

¹⁷⁵ Jeg vil benytte sjansen til å skille mellom situasjonsdefinisjoner og kategoriseringer. En situasjonsdefinisjon handler om å definere en hendelse som god eller dårlig, morsom eller trist osv. Det er altså en subjektiv oppfatning av en situasjon. En kategorisering er på sin side en plassering i en kategori. Vi kan eksemplifisere skillet med utgangspunkt i et vedtaksbrev fra NAV: Det er saksbehandlers jobb å plassere søkeren i riktig stønadskategori, for slik å sikre at søkeren får de pengene hun har krav på. Saksbehandleren bør imidlertid være mer forsiktig med å definere søkerens situasjon (det at hun har blitt kategorisert på den eller den måten) som god eller dårlig.

Demokratisk dyd	Demokratisk tekst	Diktatorisk tekst
Ytringsfrihet	Modifiserte situasjonsdefinisjoner og gode klageveiledninger	Udiskutable situasjonsdefinisjoner og upresiserte klagemuligheter
Fri informasjonsflyt	Forståelig informasjon, også om saker som ikke stiller avsenderen i et godt lys	Hemmelighold av ubehagelig informasjon
Åpenhet	Synlige deltakere og beslutningsprosesser	Skjulte beslutningstagere og skjult beslutningsgrunnlag
Demokratisk legitimert maktutøvelse	Tekst som møter potensielle motforestillinger med argumenter og forklaringer	Tekst som spiller på frykt
Dialog	Tekst som forsøker å adressere forventede spørsmål og motforestillinger	Tekst som ikke tar hensyn til at leseren møter teksten med sin egen forståelseshorisont.

Tabell 6: Demokratisk og diktatorisk tekst

Hvorvidt en tekst er demokratisk eller diktatorisk, er i dette perspektivet altså ikke avhengig av om teksten inngår i en diktatorisk eller demokratisk institusjon. Det handler om hvorvidt teksten i seg selv tilrettelegger for deliberasjon, og det handler om *makt*.

Fredrik Engelstads minimumsdefinsjon av makt er at det er "evnen til å få noe til å skje i samfunnet, altså frembringe sosial endring i liten eller stor målestokk"¹⁷⁶. Vi har en tendens til å koble denne evnen til personer og institusjoner. Selv dersom vi hevder at "språk er makt", er oppfatningen gjerne at språket er en maktressurs en person eller institusjon benytter seg av,¹⁷⁷ og vi tar ikke den makten som ligger i selve teksten, med i beregningen. Kjell Lars Berge mener vi kan snakke om tre ulike maktdimensjoner i tekst.¹⁷⁸ For det første kan vi oppfatte teksten som handling (slik vi allerede har vært inne på i kapittel 3.1.2. "Handling og samhandling"). For det andre kan vi oppfatte teksten som en forekomst av en tekstnorm. For det tredje kan vi oppfatte teksten som en "representasjon av en viss ideologisk posisjon eller diskurs"¹⁷⁹. Dette kommer vi grundigere tilbake til rett nedenfor, men begrunnelsen for hvorfor det er relevant å presisere tekstens makt i denne oppgaven, kan det være oppklarende å komme inn på allerede nå.

Diskusjonen om makten som utøves i for eksempel NAVs tekster, dreier seg (i tråd med oppfatningen om at makt er noe som tilhører personer og institusjoner) ofte

¹⁷⁶ Engelstad 2005:13

¹⁷⁷ Engelstad 2005:38-40

¹⁷⁸ Berge 2003:30. Se kapittel 3.2.2.2. "Tekstmaktdimensjonene"

¹⁷⁹ Berge 2003:30-32

om hvorvidt makten institusjonen NAV utøver er legitim eller illegitim.¹⁸⁰ I og med at NAVs makt er gitt av Stortinget, og maktutøvelsen (stort sett) er forankret i lov (legalt legitimert makt, jmf. neste kapittel 3.2.2.1. "Maktens tre ansikter"), er svaret på dette spørsmålet nesten alltid "ja". Ved å se på hvorvidt den *tekstlige maktutøvelsen* er legitim eller illegitim, og om den bidrar til å bygge det vi kan kalle *demokratiske, interpersonelle maktrelasjoner*, får vi imidlertid belyst noe som er mer klarspråkrelevant, nemlig om vi kan oppfatte statens kommunikative maktbruk som legitim.

3.2.2.1. Maktens tre ansikter

Max Weber definerer makt som "(...) the probability that one actor within a social relationship will be in a position to carry out his own will despite resistance"¹⁸¹. Dette er en grei definisjon å forholde seg til. Makt er at A får B til å gjøre noe A ønsker at B skal gjøre. A må altså få B til å gjøre noe, og det må være intendert fra As side. Denne maktdefinisjonen innebærer ikke at makt med nødvendighet utøves gjennom tvang. Dersom vi forholder oss til fysisk tvangsmakt som den eneste formen for makt, blir begrepet ubrukelig for å beskrive hvilken makt som kan utøves i og gjennom tekst og kommunikasjon. Én teori som plukker opp flere dimensjoner ved maktutøvelse er teorien om maktens tre ansikter.¹⁸²

Maktens første ansikt er makt som beslutningstaking.¹⁸³ Med hensyn til tekst kan kanskje dette "ansiktet" virke fremmed i og med at det ikke er tekster som tar beslutninger, men mennesker. Vi kan imidlertid tenke oss at mennesker kan ta beslutninger på grunnlag av det som intendert og uintendert kommuniseres gjennom tekst, og også at beslutningstakere kan komme til å ta beslutninger nettopp fordi en tekst krever det. For eksempel er søknaden en bruker sender til NAV i mange tilfeller det som utløser at en saksbehandler må fatte en beslutning.

Maktens andre ansikt er makten til å sette dagsorden,¹⁸⁴ som gjelder makten som ligger i muligheten til å bestemme hva det skal fattes beslutninger om. Det ligger mye makt i å definere hvilken informasjon som er relevant når et vedtak skal fattes, for eksempel. Igjen kan det være en innvending mot den tekstlige dimensjonen i dette at det faktisk er mennesker som bestemmer hvilke saker som blir satt på dagsorden, og at de

¹⁸⁰ Mer om legitimitet i kapittel 3.2.2.4. "Legitim og illegitim makt".

¹⁸¹ Berge 2003:25

¹⁸² Haywood 2002:11

¹⁸³ Haywood 2002:11

¹⁸⁴ Haywood 2002:11

deretter eventuelt skriver dette ned. Det blir imidlertid for snevert å se for seg språket som en direkte gjengivelse av en kontekstløs beslutningstakers tanker om hva som skal settes på agendaen (jmf. Bakhtin og dialogismen i kap ?). Bakhtin hevder som nevnt at man i produksjonen av en tekst "snakker *med*" tekstens lesere, og at man ikke bare snakker *til* disse. For det første ser forfatteren av teksten for seg adressaten og dens innvendinger, for det andre kommer leseren av teksten inn i teksten med sine egne forutsetninger.¹⁸⁵ Dette betyr at teksten i utgangspunktet ikke sees som en ytring fra en person til en annen, men som meningsskaping mellom deltakere i en kommunikativ situasjon. Dagsorden ligger derfor delvis utenfor en tekstprodusents kontroll, og må kanskje sies å ligge vel så mye i det tekstlige møtet mellom produsent og adressat. Når Kristeva hevder at ingen tekst eksisterer uten i relasjon til tidligere tekster, og i relasjon til kommende tekster (intertekstualitet¹⁸⁶), kan vi kanskje tenke oss at en tekst ikke bare er innehaver av dagsordenmakt, men at også tekst på et mer abstrakt plan er med på å sette dagsorden.

Maktens tredje ansikt er makt som tankekontroll.¹⁸⁷ Makten til å forme hva mennesker tenker om hva, på hvilken måte. Her er det viktig å huske på at det avsenderen intenderer å formidle bare inngår som en liten del av det som faktisk formidles i tekst. For det første sitter mottakeren av teksten med egne forutsetninger som former mottakerens lesning av teksten (jmf. tekstens intensjonalitet i kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse). Teksten kan altså sette dagsorden ved å pirke borti et minne hos leseren som avsenderen ikke hadde forutsetninger for å intendere. For det andre inngår som sagt teksten i et helt nettverk av tekster (jmf. intertekstualitet), og den eksisterer avhengig av kultur. Michel Foucault legger vekt på makten som finnes i diskursen.¹⁸⁸ Diskursen bidrar med kategorier å tenke i, og linjer å tenke langs. Diskursen er i så måte virkelighetskonstruerende, og dermed også tankeformende. Tekst er uttrykk for samfunnets forskjellige diskurser, og reproducerer også disse. Tekster produserer og reproducerer sannhet. Norman Fairclough viderefører tankegangen om makten i diskursen.¹⁸⁹ Han påpeker den normative dimensjonen ved diskursen og påpeker i større grad enn Foucault hvordan ulike diskurser rettferdiggjør og reproducerer ulike samfunnsgruppers goder på bekostning av andres. Tekst bidrar

¹⁸⁵ Ajagán-Lester m.fl. 2003:208

¹⁸⁶ Ajagán-Lester m.fl. 2003:204

¹⁸⁷ Haywood 2002:11

¹⁸⁸ Englund og Svensson 2003:73-74

¹⁸⁹ Englund og Svensson 2003:77-80

altså til å reprodusere disse diskursene, noe som igjen betyr at teksten kan være med på å styre hvordan vi tenker om hva som er rett og galt.

Også Pierre Bourdieu var opptatt av hvordan idealer er med på å reprodusere maktforhold i samfunnet. Han hevder at måten borgerskapet snakker på, og hvilke estetiske vurderinger de gjør, blir idealisert i samfunnet.¹⁹⁰ De som ikke snakker på samme måte og gjør de samme vurderingene som de styrende, vil skamme seg over å ikke leve opp til idealet, og slik bidra til å opprettholde de styrendes allerede eksisterende makt.¹⁹¹

3.2.2.2. Tekstmaktdimensjonene

Når det gjelder spesifikt makt i tekst, beskriver Berge som nevnt tre tekstmaktdimensjoner, makt som handling, tekstnorm og representasjon av en ideologisk posisjon. Når Berge snakker om handlingsdimensjonen, mener han at teksten ”konstituerer et egen meningsunivers der tekstsaker og tekstmottakers forhold til hverandre er gitt mening i teksten, for eksempel ved at den som skaper teksten, forutsetter en modelleser (...) med solide faglige ressurser innenfor et felt”¹⁹². Det er ikke nødvendig at leseren faktisk inntar den rollen teksten etterspør for at handlingsdimensjonen skal gjøre seg gjeldende, det holder at hun aksepterer kravet og forsøker å innta rollen som modelleser. Deltakerne i arbeidsgruppa er, som vi skal se, nettopp opptatt av å tilpasse tekstene til lesere som ikke sitter på for eksempel solide juridiske kunnskaper.

Når Berge snakker om tekstens makt som tekstnorm, er han på den ene siden inne på hvilke sjangerkonvensjoner teksten må følge for som stilles for at teksten skal regnes som en god tekst innenfor sin sjanger. På den annen side er han opptatt av hvilken makt som ligger i selve sjangeren når teksten evner å oppfylle tekstnormene som skal til for å bli godtatt som representant for en spesifikk tekstnorm.¹⁹³ Spesielt kan vi se at arbeidsgruppa i NAV er bundet når de reviderer for eksempel vedtaksbrev, som har en helt klar juridisk funksjon. Deltakerne i klarspråkprosjektet diskuterer i flere omganger, og henviser til tidligere diskusjoner i arbeidet med andre brev, hvor eksplisitt de må henvise til lovverk og paragrafer for å oppfylle de juridiske normene for

¹⁹⁰ Engelstad 2005:18

¹⁹¹ Engelstad 2005:18

¹⁹² Berge 2003:30-31

¹⁹³ Berge 2003:31

sjangeren.¹⁹⁴ Vi kan også tenke oss at dette er relevant i det NAV oppfordrer brukeren til å henvende seg til dem gjennom retten til å klage. Teksten som omhandler klagerettighetene i vedlegget, ser slik ut:

Klage på vedtaket - forvaltningsloven §§ 28, 29, 30, 31 og 32

Du kan klage på vedtaket innen tre uker fra du mottok det. Kontoret som har fattet vedtaket, vil da vurdere saken din på nytt.

Klagen må være skriftlig og inneholde navn, fødselsnummer og adresse. Bruk gjerne skjemaet som du finner på www.nav.no/klage. NAV kan hjelpe deg med å skrive klagen.

Du må skrive

- *hvilket vedtak du klager på*
- *hvilken endring i vedtaket du ber om*

Du bør også

- *skrive hvorfor du mener vedtaket er feil*
- *nevne erklæringer og andre bevis som du legger ved klagen*

Husk å undertegne klagen, ellers må vi sende den i retur til deg.

Får du medhold, kan du få dekket vesentlige utgifter som har vært nødvendige for å få endret vedtaket. Du kan ha krav på fri rettshjelp etter rettshjelploven.

Informasjon om denne ordningen kan du få hos fylkesmannen, advokater eller NAV.

Du kan lese om saksomkostninger i forvaltningsloven § 36.

Hvis du ikke får gjennomslag for klagen din, blir den sendt videre til NAV

Klageinstans for ny vurdering og avgjørelse. Dersom du heller ikke får gjennomslag hos klageinstansen, kan du anke saken inn for Trygderetten.

*NAV's Brevstandard*¹⁹⁵

Som vi ser har NAV lagt vekt på å redegjøre ganske utfyllende for den juridiske prosessen og rettighetene brukeren har i forbindelse med klagen. Den som skal klage får imidlertid få eksplisitte retningslinjer for hva en effektiv klage bør inneholde og hvilke deler av vedtaket som kan påklages. Når man klager på et vedtak om arbeidsavklaringspenger, kan man for eksempel klage på hvilken informasjon saksbehandleren har lagt til grunn for vedtaket, eller på den juridiske tolkningen av denne informasjonen. Hvis man imidlertid sender en klage som redegjør for hvorfor det er etisk uforsvarlig og økonomisk umulig å overleve på en inntekt som bare tilsvarer 66 prosent av inntekten du hadde da du ble syk,¹⁹⁶ følger man ikke klagesjangerens

¹⁹⁴ For eksempel Heldagsmøte 200412 og Heldagsmøte 080512

¹⁹⁵ Slik den forelå på NAVs nettsider 14. mai 2013. Vedlagt på CD, Vedlegg 1c.

¹⁹⁶ Dette er hovedregelen for beregningen av arbeidsavklaringspenger.

tekstnorm, og vil ikke få innvilget klagen. Disse tekstnormene er ikke gjort eksplisitte for brukeren.

Berges tredje tekstmaktdimensjon dreier seg om at teksten "kan ha eller skaffe seg makt ved at den gjentar, bekrefter, forsterker og/eller kvalifiserer *en viss ideologisk posisjon* som vi må forstå teksten ut fra dersom vi skal forstå den på en relevant måte, det vil si som den teksten den er ment å være i en særskilt kontekst"¹⁹⁷. Her er vi inne på det Rosengren kaller doxa og Habermas kaller livsverden. Vi kan selvfølgelig se på teksten på avstand og prøve å finne ut hvilken doxa den representerer eller hvilken livsverden den forsøker å gjøre felles, men "en normal (...) lesing tar det ideologiske nivået for gitt"¹⁹⁸. I denne sammenhengen er det relevant å trekke inn det jeg tidligere har kalt intimitetsdiskrepansen mellom NAV og NAVs brukere. Vi kan tenke oss at NAVs jobb innenfor NAVs doxa er å kategorisere et sett saksopplysninger innenfor korrekte juridiske kategori, og dermed utløse riktig sett med juridiske konsekvenser. Brukeren kan på sin side, og innenfor sitt doxa, oppfatte dette som en slags "systemverdenens okkupasjon av livsverdenen"¹⁹⁹, da de ikke nødvendigvis forholder seg til helseplagene sine som en juridisk kategori, men som en utfordringen for muligheten til å leve et godt liv med trygge, økonomiske rammer. For at tekstmottakeren i dette tilfellet skal forstå teksten på en relevant måte, må hun likevel godta et doxa der det er oppfyllelsen av juridiske kategorier som skal føre til støtte, heller enn en skjønnsmessig vurdering av helhetssituasjonen. I tillegg må hun godta en oppfatning om at de som er best egnet til å fatte denne juridiske beslutningen, er saksbehandlere som kun forholder seg til den skriftlige informasjonen de har fått forelagt.

3.2.2.3. Relasjoner, dialog og makt

Ifølge Svennevig²⁰⁰ kan makt "studeres som relasjoner mellom grupper og institusjoner i samfunnet". Denne makten kan man finne igjen i spesifikke kommunikative situasjoner. For å finne ut noe om makt og dominans i disse situasjonene kan man for eksempel se på hvem som kommer til orde i situasjonen.

Hvem som kommer til orde er avhengig av flere faktorer. For de første er *formelle krav* som stilles til ytringen av betydning for hvem som får mulighet til å ytre seg. For

¹⁹⁷ Berge 2003:31-32

¹⁹⁸ Berge 2003:32

¹⁹⁹ Jmf. beskrivelsen av Webers og Habermas' oppfatning av livsverden og systemverden i kapittel 1.3.

"Det spesielle med å klarspråke NAV-brev".

²⁰⁰ 2009:115-116

eksempel vil det være vanskelig for en analfabet å ytre seg i et forum som krever skriftlig henvendelse. For det andre er *sjangerkonvensjoner* en viktig faktor. Dersom man for eksempel skriver et dikt om følelsene sine rundt det å være arbeidsledig, er det lite sannsynlig at NAV vil oppfatte dette som en søknad om arbeidsledighetstrygd. Et tredje viktig poeng når det gjelder å komme til orde, er hvem som har autoritet til å ta initiativ i relasjonen, og hvem som kun kan respondere. Den som har makten til å ta initiativ har mulighet til å bestemme hvilke temaer som tas opp i hvilken rekkefølge, og på hvilken måte. Initiativmakten i en kommunikasjonssituasjon kan selvfølgelig utfordres, og den kan gjennomføres på forskjellige måter. Et spørsmål som "Hva er det beste du vet i hele verden?", dominerer for eksempel den kommunikative situasjonen mindre enn spørsmålet "Hva liker du best av epler og pærer?".

3.2.2.4. Legitim og illegitim makt

Max Weber hevder makt må legitimeres for å virke effektivt over tid.²⁰¹ Dersom makten ikke legitimeres, vil den blir lite virksom og oppheves på lengre sikt.²⁰² Denne legitimeringen kan skje på tre måter som ikke er gjensidig utelukkende, gjennom tradisjon, karisma og legalitet.²⁰³ En kan altså forsøke å legitimere maktbruk ved å vise til hvordan ting alltid har vært (tradisjon), ved å skape begeistring for maktutøveren (karisma), eller ved å henvise til at en har fulgt lover og regelverk ved maktutøvelsen (legalitet). Legitimering handler om å "få de andre til å akseptere sin makt"²⁰⁴, en må få de andre til å oppfatte makten som normativt riktig fordelt. Det blir dermed vanskelig å definere maktutøvelse som legitim før en ser hvordan maktbruken blir vurdert av dem som utsettes for maktutøvelsen.

I og med at makt kan legitimeres må vi også tenke oss at maktutøvelse kan være illegitim. I følge Weber er ikke illegitim makt all makt som ikke blir legitimert gjennom de tre legitimitetsgrunnene. Weber regner for eksempel ikke tvang ved hjelp av våpenbruk som illegitim maktbruk. Dette er fordi det ikke er maktstrukturer som opprettholdes over tid, og heller ikke maktutøvelse som krever internalisering av et normgrunnlag.²⁰⁵ Det er maktbruk som ikke krever legitimitet, og da kan den heller ikke være illegitim.

²⁰¹ Østerberg 2003:115

²⁰² Engelstad 2005:26

²⁰³ Østerberg 2003:115-116

²⁰⁴ Engelstad 2005:16

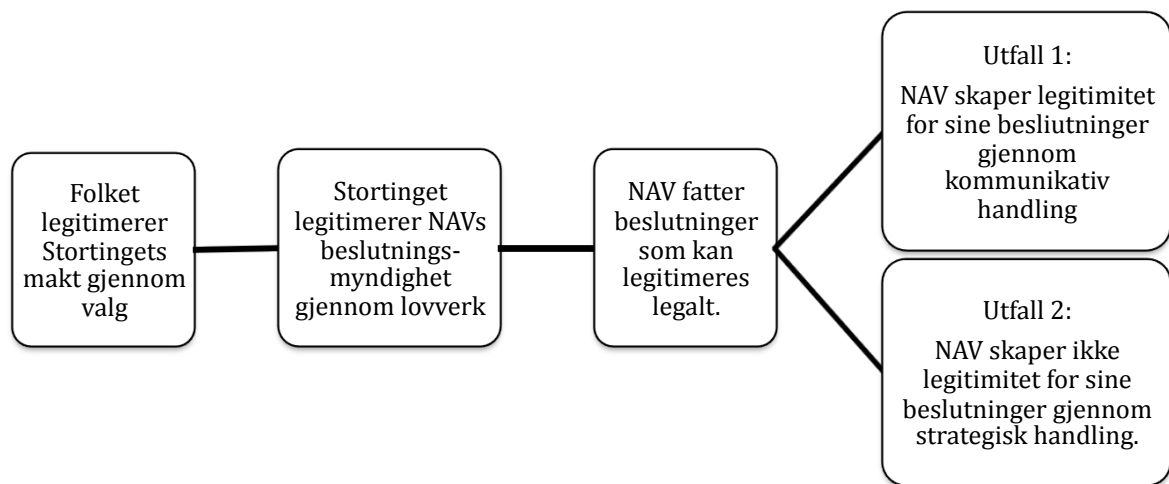
²⁰⁵ Østerberg 2003:119-120

Når den legitimerende rollen til den som utsettes for maktbruk vektlegges, anerkjennes maktens relasjonelle virkelighet. En kan ikke ha makt uten å ha makt over noen, på samme måte som kommunikasjon forutsetter minst to parter. For å få og opprettholde makt må altså denne makten kommuniseres og forhandles mellom partene i maktsituasjonen, og det er nettopp i dette møtet makten defineres som legitim eller illegitim.

NAVs makt er legalt legitimert gjennom lovverk som er vedtatt av Stortinget. Vi kan altså ikke stille spørsmålstegn ved legitimiteten i NAVs makt til å fatte vedtak. NAV anstrenger seg også for gjøre denne juridiske legitimiteten eksplisitt i brevene sine. Vi kan likevel, med henvisning til Habermas skille mellom strategisk og kommunikativ handling,²⁰⁶ stille spørsmålstegn ved om den tekstlige makten som utøves i brevene kan kalles legitim av den grunn. Selv om informantene i NAV bestreber seg på å formulere seg på en slik måte at de oppnår felles forståelse med brukeren om hvilket lovverk som er relevant og hvilke konsekvenser dette har, og dermed kan forstås som et forsøk på en kommunikativ handling, fungerer brevet også (som vi skal se i kapittel 4.2.3.3. "Avsenders intensjoner) som et rettslig bevis på at NAV har overholdt veiledingsplikten sin. Brevet fungerer som bevis uavhengig av om felles forståelse faktisk er oppnådd eller ikke, og kan i så måte like gjerne oppfattes som en strategisk som en kommunikativ handling fra NAV sin side.

Legitimering av maktbruk og kommunikativ handling ligner på hverandre nettopp i det at det er relasjonelt betinget om den lykkes. Den kommunikative handlingen lykkes dersom man oppnår felles forståelse og legitimeringen av makt lykkes dersom den som blir utsatt for maktbruk opplever den som legitim. Vi kan tenke oss at det strategiske handlingselementet i NAVs brev kan bidra til at NAVs brukere opplever maktbruken som illegitim i det kommunikasjonen ikke klarer å legge til rette for felles forståelse, i hvert fall hvis en rettsinstans i etterkant vedtar at felles forståelse egentlig er oppnådd uten at brukeren har "fått det med seg". Figuren på neste side viser hvordan brukerens forståelse ligger til grunn for om vi kan oppfatte NAVs tekstlige maktbruk som legitim eller illegitim.

²⁰⁶ Jmf. kapittel 3.2.1.1. "Kommunikativ handling"



Figur 8: Legitimering gjennom felles forståelse

Vi kan altså si at selv om NAVs beslutningsmyndighet er grundig legitimert i folkets lover, kan de se ut som at det at brevene balanserer mellom strategisk og kommunikativ handling gjør at NAV potensielt får problemer med å faktisk skape legitimitet for vedtakene de fatter.

3.2.3. Språk og demokrati – demokrati og språk

For å oppsummere hele dette kapittelet, kan vi si at vi kan se på sammenhengen mellom språk og demokrati ulike nivåer, et aktørnivå og et systemnivå. Vi kan visualisere det slik:



Figur 9: Språk og demokrati på aktørnivå



Figur 10: Språk og demokrati på systemnivå

Et legitimt og rasjonelt demokrati er avhengig av at vi samhandler kommunikativt. Vi kan som språkbrukere uttrykke oss både demokratisk og diktatorisk. Ved å uttrykke oss demokratisk, legger vi til rette for interpersonelle relasjoner som er preget av likeverdige maktforhold og legitimert maktbruk. Vi kan uttrykke oss demokratisk og etterstrebe å skape en felles livsverden, uavhengig av om vi kommuniserer innenfor en demokratisk eller diktatorisk institusjonell virkelighet.

I neste kapittel skal vi se mer på klarspråk og hvorfor det er så viktig at vi holder tunga rett i munnen i omgangen med statlige klarspråkprosjekter og demokrati.

3.3. Klarspråk

Som påpekt allerede i innledningen, og videre teoretisert i kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse", er ikke metaforen "klart språk" helt uproblematisk. I et retorisk perspektiv kan vi verken tillegge språket gjennomsiktige, entydige eller kontekstløst forståelige egenskaper. Igjen må vi altså plassere teksten i kontekst for å kunne avgjøre om den ivaretar demokratiske dyder eller ikke. En (uløselig?) utfordring for klarspråkprosjektene i denne sammenheng, er hvilket nyanseeringsnivå de skal legge seg på. Mens det enkle av og til kan være det mest forståelige, kan den nyanserte av og til være det mest sannferdige. Samtidig kan en overforenkling føre til at man ikke får tilgang til den kontekstuelle kunnskapen man trenger, noe som igjen gjør teksten mindre forståelig, mens en for kraftig nyansering av og til kan bidra til at det blir vanskeligere å forstå hva som er den viktigste informasjonsbiten. Hva som er mest funksjonelt, er avhengig hvilken kontekst teksten inngår i, og da er det snakk om hele konteksten: Alt fra typen situasjon teksten inngår i, til de konkrete kommunikative deltakernes forhåndskunnskap og tidligere erfaringer.

For å gjøre det enda vanskeligere, er det ikke nødvendigvis sann at en tekst som fremmer demokrati på systemnivå, har samme effekten på aktørnivå. Vi kan for eksempel tenke oss at et byråkratisk vedtak kan være både vanskelig å forstå og vanskelig å etterprøve og imøtegå, dersom det er for unyansert. Selv om avgjørelsen ikke er oppe til demokratisk deliberasjon, kan det likevel være viktig å gjøre det tydelig for den som mottar vedtaksbrevet hvilke påstander det er mulig å utfordre (for eksempel grunnlaget for beslutningen og den juridiske vurderingen), og hvem hun eventuelt skal rette spørsmål til.

En tekst som er en del av en diskusjon om ideologiske prinsipper, kan på sin side, i noen tilfeller, best ivareta demokratiet ved å innta en tydelig og unyansert ideologisk posisjon. Selv om en polarisert debatt sjelden legger til rette for en god dialog mellom debattantene, kan den bidra til å tydeliggjøre for tilhørerne hva det er man egentlig skal ta stilling til, og på denne måten bidra til å skape kompetente demokratiske deltagere.

I og med at disse to demokratiske nivåene kan stille motstridende krav til en tekst, kan vi tenke oss at det vil være viktig at de som jobber med klarspråk er seg

bevisst hvilket demokratiske nivå de sikter seg inn på (og bør sikte seg inn på) når de bedriver klarspråkarbeid.

3.3.1. Klarspråk, plain English og prosjektet "Klart språk i staten"

Det å være opptatt av at staten skal uttrykke seg forståelig, er verken et nytt eller særnorsk fenomen. Sverige er kanskje det landet som har kommet lengst med klarspråkarbeidet²⁰⁷ og kanskje også den staten som har forpliktet seg i størst grad til å arbeide med å gjøre seg forstått. De utviklet retningslinjer for statens språk allerede i 1967 og opprettet en språkkonsulentlinje ved Stockholms universitet alt i 1978, som har blitt så attraktiv at den i senere år også tilbys ved universitetet i Gøteborg og Universitetet i Umeå. Den statlige Klarspråkgruppen ble stiftet i 1993 og den svenske Riksdagen vedtok en ny språklov i 2009 som krever at "språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt"²⁰⁸. USA er det eneste andre landet som har vedtatt en lov som forplikter staten for å formulere seg forståelig: *The Plain Writing act* fra 2010.²⁰⁹ EU har et klarspråkinitiativ med egne klarspråkregler som sikrer at alle EU-land skal ha tilgang på informasjon på sitt eget språk.²¹⁰ I Japan førte en domstolsreform som innebar at lekmenn kunne bli meddommere til en språkforenklingsprosess som skulle gjøre språket mer forståelig.²¹¹ Det norske prosjektet "Klart språk i staten" ble opprettet i 2008, og det ble avsluttet ved utgangen av 2012.²¹²

Bakgrunnen for opprettelsen av "Klart språk i staten" var stortingsmeldingen "Mål og mening – Ein heilskapleg norsk språkpolitikk"²¹³. Formålet med stortingsmeldingen var å "leggja grunnlaget for ein ny, strategisk språkpolitikk med eit heilskapleg perspektiv på språk og samfunn"²¹⁴, et behov som ble utredet i stortingsmeldingen "Språk bygger broer".²¹⁵

I "Mål og mening – Ein heilskaplig norsk språkpolitikk", oppsummeres behovet for et mer forståelig statsspråk i at "[u]klart språk er urasjonelt og eit velferds- og demokratiproblem"²¹⁶. Det hevdes videre "at truleg så mykje som ein femtedel – om lag

²⁰⁷ Furu 2010:12

²⁰⁸ Furu 2010:12-13

²⁰⁹ Center for plain language: Plain language act og 2010.

²¹⁰ European Commission: How to write clearly

²¹¹ Klar, men aldri ferdig 2011:16

²¹² Språkrådet: Om oss

²¹³ Kultur- og kirke departementet 2008

²¹⁴ Kultur- og kirke departementet 2008:13

²¹⁵ Kunnskapsdepartementet 2008. St. meld. nr. 23 (2007-2008).

²¹⁶ Kunnskapsdepartementet 2008:77.

éin million menneske i Noreg – har problem med å ta til seg innhaldet i kurante offentlege tekstar” og at et uklart offentlig språk “[d]ifor (...)ikkje berre (er) eit monaleg velferdsproblem, men også eit demokratisk problem”. Den gruppen som lider mest under et uklart offentlig språk er i følge stortingsmeldingen “[s]ærleg (...) grupper og enkeltindivid som på ulike måtar er ressursssvake” fordi det kan føre til at de “ikkje fullt ut får gjort seg nytte av eksisterande velferdstilbod”²¹⁷.

Så langt samsvarer begrunnelsene i for klarspråkarbeid i Norge med den teoretiske grunnmuren jeg har bygget for denne oppgaven. Det vi kan stille spørsmål ved fra et retorisk, pragmatisk og sosialsemiotisk perspektiv, er imidlertid om prosjektet “Klart språk i staten” generelt og klarspråkprosjektet i NAV spesielt angriper problemet på riktig måte. Har de en tilstrekkelig problemforståelse? Og angriper de problemet på en mest mulig funksjonell måte? Svaret på disse spørsmålene, som informantene mine i NAV har oppdaget underveis, og som jeg har varslet i innledingen, er nei.

3.3.1.1. Vær klar-plakaten

Den røde tråden i klarspråkmateriell og informasjon fra prosjektet “Klart språk i staten”, er hva som er til hinder for forståelse og hvordan man kan overkomme disse hindrene tekstlig. Som Iris Alice Vigerust Furu oppsummerer i sin masteroppgave “En vegg av tekst”²¹⁸, er hindringene språkrådet fokuserer på disse:

Hindringer	Eksempler
Uklart formål	Budskapet kommer ikke fram; konklusjonen mangler eller er uklar
Uklar struktur	Stoffet er ikke logisk disponert, mangler informative overskrifter
Uklart språk på setningsplan	For lange og innfløkte setninger, for korte og komprimerte setninger, upersonlige setninger, substantivtunge setninger
Uklart språk på ordplan	Faguttrykk, vage og upresise ord, «kanselliord», intern sjargong («stammespråk»), vanlige ord som blir brukt i fagspesifikk betydning
Formelle feil	Rettskriving og tegnsetting

Tabell 7: Hindringer for klart språk²¹⁹

²¹⁷ Kunnskapsdepartementet 2008: 78

²¹⁸ 2010:14

²¹⁹ Furu 2010:14

Tiltakene Språkrådet foreskriver kan oppsummeres slik:

Deler av teksten	Klarspråk
Innhold	Skriv det viktigste først, vær kort, vær relevant for mottakeren, vær passe personlig
Avsnitt	Ha tydelig struktur, relevante avsnitt, overskrifter som passer til innholdet
Setninger	Begrens bruken av passiv, bruk heller verb enn substantiv, del opp lange setninger, ha logisk sammenheng mellom setningene
Ord	Ha heller korte enn lange ord, forklar vanskelige ord, unngå vage og upresise ord
Tegnsetting, rettskriving	Vær oppmerksom, bruk ordbøker, få tekstene korrekturlest

Tabell 8: Tiltak for klart språk²²⁰

Selv har Språkrådet oppsummert både begrunnelsene for og tiltakene i et godt klarspråkprosjekt i Vær klar-plakaten:²²¹

Følg disse skriverådene:

INNHold

- Kom raskt til saken. Skriv det viktigste først.
- Skriv kort. Da sparer du plass, og mottakeren sparer tid.
- Ta bare med det som er relevant for mottakeren.
- Velg en passe personlig tone.

AVSNITT

- Lag en tydelig struktur og del teksten inn i avsnitt.
- Lag overskrifter som passer til innholdet i avsnittene.

ORD

- Bruk heller korte ord enn lange.
- Forklar vanskelige ord.
- Ikke bruk vage og upresise ord.

SETNINGER

- Begrens bruken av passiv. Fortell hvem som gjør hva.
- Bruk heller verb enn substantivuttrykk. Skriv heller «endre» enn «foreta endringer».
- Del opp lange setninger.
- Sørg for god logisk sammenheng mellom setningene.

TEGNSETTING OG RETTSKRIVNING

- Pass på tegnsettingen. Riktig tegnsetting gjør teksten ryddig og lett å lese.
- Ikke stol på stavekontrollen. Les korrektur eller be en kollega om å gjøre det.
- Bruk ordbøker!

VÆR KLAR!
www.klarspråk.no

²²⁰ Furu 2010:15

²²¹ Språkrådet: Vær klar

Dette er selvfølgelig svært viktige innsikter som man ikke kan overse når man skal jobbe med formidling. Det er imidlertid vanskelig å finne forskning og innspill på hvorfor nettopp disse problemene ser ut til å være gjennomgående. Kaja Falck-Ytter lanserer noen hypoteser om hvorfor offentlige skribenter tenderer til å benytte seg av interne formuleringer og skrive fra et myndighetsperspektiv i sin masteroppgave "Klart språk – hva er det?" fra 2009. Hun hevder at tre mulige årsaker kan være at i) de vil bevare troverdighet og prestisje, ii) de vil sørge for faglig presisjon og nyanser er ivaretatt eller iii) de ikke er oppmerksomme på at leseren ikke besitter samme bakgrunnskunnskap som det de gjør selv.²²² Også i denne analysen legges skylden for uklar språkføring på selve skribentens holdning til formidling og valg av formuleringer. Med utgangspunkt i mitt materiale er jeg usikker på om dette er en riktig framstilling.

I en tekstproduksjonssituasjon der forfatteren starter med blanke ark, kan vi tenke oss at holdningene til leseren, det faglige nivået og saken som skal formidles er av størst betydning for utformingen av teksten. Men når starter forfatteren egentlig med blanke ark? I de foregående kapitlene har jeg nettopp brukt mye tid på å vise hvordan alt fra tidligere tekster (jmf. intertekstualitet) til den aktuelle tekstens sjangerkrav (jmf. Berges andre tekstmaktdimensjon) legger føringer på tekstforfatterens tekstlige muligheter. Som skribent må man forholde seg til alle disse føringene, og som skribent i byråkratiet må man også forholde seg til at man ofte faktisk er en skribent som *representerer* byråkratiet, og ikke en skribent som skal representere sin egen stemme.

Alle disse føringene kaller Johan L. Tønnesson for tekstens flerstemmighet.²²³ Som vi skal se, kan vi oppfatte tekstene informantene mine forfatter, som et kor av juridiske, tekniske, økonomiske og institusjonelle stemmer. Og dette er ikke engang de endelige tekstene, det er standardtekstene som skal ligge til grunn for det endelige brevet som saksbehandler forfatter. Denne saksbehandleren har i tillegg blitt sosialisert inn i en tekstkultur gjennom opplæring, og "sosialiseringen av forfatteren innebærer introduksjonen av en konkret flerstemmighet, som manifesterer seg i det kollektivt skapte produktet en trykt tekst er når den når leseren"²²⁴.

Når språkrådet hevder at en måte å sikre klarere språk på, er å "vær(e) relevant for mottakeren"²²⁵, tar de for eksempel ikke med i beregningen at mye av

²²² Furu 2010:16

²²³ Tønnesson 2002:17-18

²²⁴ Asdal m. fl. 2008:141

²²⁵ Jmf. tabell 7 over

klarspråkarbeidet som har blitt gjennomført og gjennomføres på landsbasis²²⁶ dreier seg om å redigere standardiserte brev og tekster. Muligheten til å avgjøre hva som er relevant, er altså begrenset.

Etter en presentasjon av de empiriske funnene i neste kapittel, skal jeg komme nærmere tilbake til hvilken betydning en mer nyansert problemforståelse kan få for oppfatningen av hva som skal til for å få til et mest mulig funksjonelt klarspråkarbeid.

²²⁶ Du kan lese litt om alle prosjektene som er støttet av "Klart språk i staten" på språkrådets hjemmesider. URL: <http://www.sprakrad.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Laer-av-andre/>

4.0. De evige kompromissers prosjekt

– analyser, resultater og funn

Sommeren 2001 fikk NAV 400 000 kroner av Difi for å gjennomføre et klarspråkprosjekt.²²⁷ Gjennom prosjektet skulle NAV:

- *forbedre standardbrev på tre utvalgte områder*
- *utarbeide en brevstandard som gir føringer for alle brev i NAV*
- *lage opplegg for kompetanseheving*
- *forbedre språket i styringsdokumenter*²²⁸
-

I dette kapittelet presenterer jeg det empiriske materialet jeg har samlet om NAVs arbeid med å klarspråke arbeidsavklaringspengebrevene. Hovedmaterialet består som nevnt av notatene jeg har gjort under observasjonen av møter hos NAV,²²⁹ og analyser av fem brev. Disse brevene er:

- *"NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger"* (Vedlegg 3)
- *"NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger"* (Vedlegg 4)
- *"Du må sende oss flere opplysninger"* (Vedlegg 5)
- *"Vi innkaller deg til møte"* (Vedlegg 6)
- *NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset"* (Vedlegg 7)

I kapittel 4.1. "Klarspråkrommet" gjør jeg rede for de mer materielle rammene for klarspråkprosjektet i NAV. I kapittel 4.2. "Brevene" ser jeg på selve brevenes utforming, struktur og tekstlige strategier. I kapittel 4.3. "Leseren" analyserer jeg forholdet informantene har til leserne av brevene. I kapittel 4.4. "NAV som avsender" ser jeg på informantene, NAV og saksbehandlerne som forfattere og avsendere av brevene. I kapittel 4.5. "Realitetsjusteringer" ser jeg på hvordan informantene har måttet tilpasse de tekstlige målene sine underveis i arbeidet.

4.1. Klarspråkrommet

Deltakerne i klarspråkprosjektet begynte arbeidet svært optimistisk. Målet var at brevene skulle være "forståelige ved første gangs gjennomlesing"²³⁰, og at de som

²²⁷ Språkrådet: Lær av andre – NAV

²²⁸ Språkrådet: Lær av andre – NAV

²²⁹ Alle transkripsjonene er vedlagt på CD i vedlegg 1a. Alle referanser til heldagsmøter og arbeidsgruppa henviser til materialet på denne CD-en.

²³⁰ Heldagsmøte 200412 og Språkrådet: Lær av andre – NAV

mottok brevene skulle "skjønne hva de skal gjøre som følge av brevet"²³¹. Dette skal bidra til å "øke tilliten mellom NAV og brukerne", og til å "begrense ressursene vi [NAV] bruker på å svare på spørsmål fra brukere som ikke skjønner hva vi sier"²³². "Brukernes behov skal være styrende (...)" for hvordan brevene skal se ut.²³³ Og resultatet skal være enklere saksbehandling, færre telefoner, mindre usikre brukere og en enklere jobb for klageinstansen.²³⁴

Informantene fra kommunikasjonsavdelingen var klar over mange av utfordringene for dette arbeidet. De hadde allerede jobbet med brevene som er knyttet til foreldrepenger, og visste en del om hvilket spillerom klarspråk har, og hva som kan begrense klarspråkpotensialet.

Hvis vi ser for oss at klarspråk er et mulighetsrom, kan vi tenke oss at rommets vegger utgjøres av (i)kompleksiteten i organiseringen av institusjonen, (ii)de juridiske hensynene som skal ivaretas, (iii)de tekniske rammene en må forholde seg til og (iv)de økonomiske rammene for klarspråkprosjektet.



Figur 11: Klarspråkkrommet

Problemet med disse veggene er at de både framstår som uoversiktlige og elastiske. For arbeidsgruppa i NAV blir det som å forsøke å innrede et rom uten å ha tatt mål, og uten å være sikre på at målene som eventuelt blir tatt vil være de samme hvis man måler på nytt. Grunnen til dette er at kommunikasjonsmedarbeiderne ikke i utgangspunktet har oversikt over hvilke hensyn de må ta når de forfatter tekst, og at hensynene i tillegg til en hvis grad er mulige å forhandle og utfordre. Det klarspråklige mulighetsrommet er altså i startfasen både utforsket, uoversiktlig og uferdig.

²³¹ Heldagsmøte 200412

²³² Heldagsmøte 200412

²³³ Heldagsmøte 200412

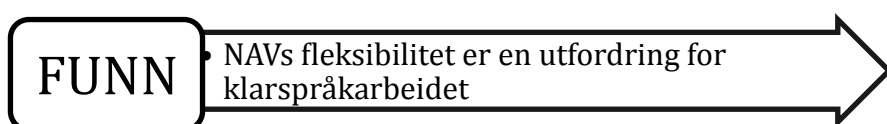
²³⁴ Arbeidsgruppa 270412

Likevel fremstilles gjerne begrensningene for klarspråk i klarspråkdebatter som massive og ugjennomtrengelige. Dette gjør det ekstra interessant å se på informantenes omgang med, og forhandling om, hva som er en begrensning og hvordan disse begrensningene skal møtes. I NAVs tilfelle skal vi se at overraskende mange av endringsforslagene arbeidsgruppa kommer med ikke blir godtatt fordi de på en eller annen måte utfordrer andre hensyn som også skal ivaretas, eller fordi forholdene ikke ligger til rette for å gjennomføre den typen endringer som foreslås.



4.1.1. Institusjonen NAV

NAV har blitt kritisert for å være for rigid og regelstyrt.²³⁵ Det er ikke tvil om at NAV er stort og komplekst. NAV har 2000 standardbrev innenfor 55 ulike stønadsområder og sender ut 9,5 millioner brev i året.²³⁶ Fra innsiden er NAV-systemet, og lovverket det opererer innenfor, likevel overraskende fleksibelt, og dekker utrolig mange potensielle livssituasjoner som kan gjøre mennesker økonomisk sårbare i en kortere eller lengre periode. For arbeidsgruppa ser det ut til, på tross av det rigide ryktet NAV har, at det er denne fleksibiliteten som skaper problemer når de skal forfatte brev som er enkle å forstå.



I det følgende eksempelet fra brevet som avslår på gjenopptak av arbeidssavklaringspenger²³⁷ lurer informant nummer 4²³⁸ på om det går an å presisere uttrykket "avklaring av din arbeidsevne", og foreslår uttrykket "du har gjennomført behandling". Informant nummer tre påpeker at ikke all avklaring av arbeidsevne innebærer behandling.

1: Ok, så her må vi ha en tekst som er imøtekommende

4: Og peker på muligheter

²³⁵ For eksempel: Venstre: NAV er for rigid og regelstyrt og TV2: «... for å tilfredsstilla det komplette idioti i NAV-systemet»

²³⁶ Språkrådet: Lær av andre – NAV

²³⁷ Vedlegg 16

²³⁸ Numrene før informantenes ytringer er informantenes kode. Når det står "1: ja", betyr det at informant nummer 1 sa "ja".

2: Men det er vanskelig når man ikke vet hvem som får det (...)

1: Du har gjennomført

3: Avklaring av din arbeidsevne (...)

4: Behandling?

3: Avklaring inkluderer alt.

4: Den må være ganske rund, for det er forskjellige utfall.

1: Fått avklart?

Arbeidsgruppa 060612

Resultatet av diskusjonen ble setningen "For at du skal ha rett til gjenopptak, er det et krav at restarbeidsevnen din enda ikke er ferdig utredet".

For å sikre at brevene som redigeres er faglig dekkende, har klarspråkprosjektet innført dobbelt eierskap til alle brev. Fagmiljøene eier innholdet og kommunikasjonsstaben eier formidlingen.²³⁹ Arbeidsgruppa er opptatt av at de ikke kommer noen vei uten at de får veiledning på det faglige, og det er viktig for dem at det de skriver ikke bare er forståelig, men også riktig:

"Nå er vi på et spor som er lite produktivt, og det er fordi vi ikke har fag²⁴⁰ med oss. Jeg må snakke med forvaltning etterpå nå for å få avklart hvorfor vi har dette brevet".

Arbeidsgruppa 060612

Det at et brev er gjennomgått av fagmiljø eller jurist, fungerer som et argument for at det skal stå som det står hvis andre informanter kommer med innvendinger. "Og teksten kan kanskje stå. Det sto jo der på heldagsmøtet, og ingen fra fag sa noe om det"²⁴¹. Informantene spør hverandre ofte om fagenhetene har vært til stede for å kontrollere at de kan stole på opplysningene:

3: Hmm. Var fag med her?

1: Ja.

Arbeidsgruppa 150512

Jeg har brukt mye plass i teorikapittelet på å argumentere for at form og innhold ikke kan skilles fra hverandre, og det todelte eierskapet til brevene i NAV er en tankekonstruksjon som av og til fører til mye frustrasjon. Der kommunikasjonsstaben oppfatter lite gjennomtrengelig språk, oppfatter fagmiljøet en komplisert og nyansert sak:

3: Hvis det er to informasjoner i en setning, må den deles i to.

5: Men den kan jo ikke deles opp. Det er et sammenhengende vilkår.

²³⁹ Heldagsmøte 200412

²⁴⁰ Slang for fagmiljøene. Henviser til både jurister og de som har det faglige ansvaret for de ulike brevene.

²⁴¹ Arbeidsgruppa 150512

Likevel kan det se ut som at det dobbelte eierskapet er ment å skulle utjevne maktforholdet mellom kommunikasjonsstaben og fagmiljøene:

Vi forsøker å rydde opp i hvem som kan legge ned veto på hva i tekstene. Fageier kan si: "dette kan vi ikke si", kommunikasjon kan si "dette kan vi ikke si på den måten"

Dette gir kommunikasjonsstaben muligheten til å sette hardt mot hardt, noe som gjør at fagmiljøene, om ikke annet, må tenke gjennom saken en gang til.

FUNN

- Dobbelt eierskap til brevene gjør at fagmiljøene må ta hensyn til kommunikasjonsstabens innvendinger.

En av arbeidsgruppas største utfordringer i arbeidet var å forsøke å få 9,5 millioner standardbrev til å være tilpasset hver enkelt mottaker. NAV har et mål om at brevene skal blir mer personlige for at leseren skal føle seg mer sett, samtidig som de skal være mest mulig standardiserte for å sikre gode tekster og spare saksbehandlerne for arbeid: "Vi prøver å få standardbrevet til å se mest mulig ut som et personlig brev"²⁴². Dette kommer jeg tilbake til både under kapittel 4.2. "Drømmebrevet" og under kapittel 4.3. "Modelleser og empirisk leser".

4.1.2. Juridiske hensyn

NAV er pålagt gjennom forvaltningsloven § 11 å veilede om alle sider ved saken som kan være relevant for brukeren, men bare innenfor "det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet"²⁴³. For at det skal være mulig å bevise i retten at veiledningsplikten er oppfylt, bør så mye som mulig være skriftlig.²⁴⁴ Samtidig er deltakerne i klarspråkprosjektet opptatt av at brevene ikke skal være for lange og informasjonstette:

1: 6, hvor mye må være med fra et juridisk ståsted?

6: I forhold til veiledningsplikten burde en del av det med, men det varierer fra sak til sak. Kanskje man kan gi det som vedlegg? Sånn kan man møtes på halvveien.

9: En annen ting er å holde det helt vekk, og så referere til NAV-kontoret hvis de har spørsmål.

²⁴² Heldagsmøte 200412

²⁴³ Forvaltningsloven § 11

²⁴⁴ Forvaltningsloven § 11 bokstav d

2: Alt trenger ikke å stå i brevet. Men brukeren vil at man må kunne finne informasjonen. For eksempel med henvisning til nett.

6: For dette er en vurdering av hvor langt veiledningsplikten skal gå.

Heldagsmøte 200412

Arbeidsgruppa fikk tildelt en egen jurist for å sikre at juridiske hensyn blir ivaretatt.²⁴⁵

Juristens jobb var både å sikre at brevene ble juridiske holdbare i klagesaker, og eventuelt i retten, og å hjelpe arbeidsgruppa til å forstå kompliserte juridiske implisitheter. Hvis juristen var usikker, eller hvis det var uenighet i gruppen, tok hun med seg problemstillingen og la den fram for juridisk seksjon.

3 Kan vi omforme dette i selve brevet?

2: Ja, så lenge vi henviser til lov.

3: Skal vi ha paragrafreferanser? Det skal vi diskutere. Her er det uenighet mellom klarspråkgruppa og juridisk.

Arbeidsgruppa 270412

Et av argumentene for å ikke utelate paragrafer helt, var at det skal være enkelt for leseren å finne fram i den relevante loven, og etterprøve at lovteksten er relevant for saken. Gruppa er likevel enige om at "[p]aragraftegn er (...) som et balltre på leselysten"²⁴⁶. For å minimere det juridiske innholdet i brevene, bestemte informantene at alle vedtak skal følges av et vedlegg der spesielt interesserte kan finne mer informasjon.

Det har likevel ikke alltid vært lett for brevgruppen å bestemme hvor mye juss som er så viktig at det må inn i brevet. En av grunnene til dette er at vedlegget ikke har vært ferdig skrevet mens man har jobbet med brevene, og det har vært uenighet om hva vedlegget skal brukes til.²⁴⁷

8: Jeg har et spørsmål til det. Bør det inn i vedlegget?

5: Ja, for det er spennende når vi ser hvordan vi skal utforme vedlegget

1: Jeg trodde ikke vedlegget skulle dreie seg om slike ting. (...)

Heldagsmøte 040612

Resultatet er et generisk vedlegg der det henvises til forvaltningsloven §§ 11, 18 og 12. I tillegg blir brukeren opplyst om retten til å klage, og får litt informasjon og hvordan dette gjøres. Til slutt utdypes det hvilke endringer bruker har plikt til å melde fra om.

Det grunnleggende for diskusjonene om hvor juridiske NAV skal være i brevene synes å være ulike oppfatninger om hvem jussen er der for. Mens brukerne og kommunikasjonsstaben ser ut til å oppfatte jussen som noe som er der som maktmiddel

²⁴⁵ Forvaltningsloven § 11 bokstav d

²⁴⁶ Heldagsmøte 200412

²⁴⁷ Det foreløpige resultatet av diskusjonen om vedleggets funksjon kan du se på side 26 i vedlegg 1c: "Brevstandarden".

og ryggdekning for NAV,²⁴⁸ ser juridisk seksjon og fagmiljøene ut til å mene at jussen er argumentasjon som må være eksplisitt for å sikre brukernes rettssikkerhet.

6: Men jeg har fremdeles en kjepphest. Jeg lurar fremdeles på hvorfor skal vi ha det paragrafer hele tiden. Tilbake til motorveien (jmf. forrige heldagsmøte). Det står bare 50. Jeg aner ikke hvilken lov som er relevant, og det har ikke noe å si for hvordan man agerer videre. Hvorfor oppfatter vi dette som relevant og essensielt for brukerne?

2: Vi har jo prøvd å komme til en minnelig løsning, og vi har vel havnet på vedlegg. Vi har klart å unngå paragrafer i brevet, men legger ved et vedlegg til sist. Det har med etterprøving å gjøre, og da har vi vært på det tørre. Men vi kom i hvert fall fram til at det er såpass mye splid at vedlegg vil være den beste løsningen.

1: Når det er sagt, her tenker jeg ikke henvisningen. Men av og til velger saksbehandler og liksom lime inn tekst som hun synes passer fra forskriftene. Og det kan være en ok tekst, men det må brukes på brukerens situasjon. Vi kan hjelpe til med dette med noen fine standardtekster.

Heldagsmøte 080512

FUNN

- Brukerne og kommunikasjonsstaben oppfatter det juridiske innholdet som noe som skal gi NAV ryggdekning. Juristene oppfatter det som noe som ivaretar brukernes rettssikkerhet

Som følge av diskusjonene i arbeidsgruppa og på heldagsmøtene ble det vedtatt at NAV ikke skal referere lovtekst direkte i brevene sine. Lovhenvisninger skal plasseres i en egen setning under avsnittet, for at leseren ikke skal bli forstyrret underveis av paragrafene. Vanlige henvisninger til paragrafer ser lik ut: "Dette går fram av folketrygdloven § 8", mens henvisninger til paragrafer som ligger til grunn for vedtak ser slik ut: "Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-16 tredje ledd"²⁴⁹.

4.1.3. Tekniske rammer

Arbeidsavklaringspengebrevene produseres i et dataprogram som heter Arena. Arena er et slags flettesystem²⁵⁰ der brevene lages ved at saksbehandlerne krysser av for hva slags vedtak som skal lages og hvilke vilkår og informasjonsbiter som er relevante.

Logikken bak en slik måte å produsere brev på, er at det er viktig for NAV å skrive brev de mener ivaretar brukernes rettssikkerhet på en mest mulig effektiv måte. Ved å benytte seg av standardiserte formuleringer, prøver de å sørge for at alle brukerne mottar den samme, kvalitetssikrede informasjonen, og de forhindrer at saksbehandlerne

²⁴⁸ Heldagsmøte 080512

²⁴⁹ Brevene: Vedlegg 3- 18

²⁵⁰ Du kan finne en oversikt over de ulike typene tekst i vedlegg 23.

glemmer viktig informasjon eller formulerer seg på en måte som ikke er i tråd med NAVs offisielle praksis. I Arena er dette løst ved at det er laget en felles base av småtekster.²⁵¹ Småtekstene saksbehandler velger ut, får betydning for hvilke tekster hun kan velge i neste steg. Dersom saksbehandler for eksempel oppretter et avslagsbrev, blir overskriften "NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger" automatisk overskriften, og alle småtekstene som omhandler for eksempel beregningsgrunnlag, blir utilgjengelige²⁵² (ikke ulikt smartskjemaene man nå kan fylle ut på nett).

Tekstbasen er altså lagt opp slik at mange småtekster ikke bare skal fungere innenfor en spesifikk brevgruppe, men innenfor ulike brev med ulike hensikter. Denne tekniske løsningen utfordrer forfatterbegrepet slik vi er vant til å tenke på det. De som har skrevet tekstene, får delvis liten kontroll på bruken av dem. De som benytter seg av tekstene for å produsere brev, og som signerer brevene med navn, får liten eller ingen mulighet til å tilpasse dem til den nøyaktige konteksten de skal inngå i. De som skal lese og forstå det endelige brevet, skal i praksis prøve å forstå en mosaikk av tekstbiter²⁵³ som skal gi inntrykk av å være en helhet.

FUNN

•Arbeidsavklaringspengebrevene er en mosaikk av ulike, forhåndsproduserte tekster og utdypinger fra saksbehandler. Saksbehandler har liten kontroll på hvordan det ferdige brevet blir sendt ut.

Kort fortalt gjør dette brevene sårbare for misforståelser. Brukeren får brev som er forfattet av mange ulike forfattere uten en presis intensjon, og uten kontroll over hvilken kontekst formuleringene ender med å inngå i. Ofte er det ingen som har lest hele teksten i sammenheng før brukeren åpner brevet og blir minnet på at det "er viktig at du leser hele brevet"²⁵⁴. Til syvende og sist betyr det at det er vanskelig å sette fingeren på hvem som møter hverandre i teksten,²⁵⁵ og det kan være vanskelig å se sammenhengen mellom forfatternes intensjon og tekstens intensjonalitet.²⁵⁶

²⁵¹ For en mer utfyllende beskrivelse av de ulike teksttypene, se kapittel 4.2.3. "Fellesfaglige tekster, standardtekst, valgfri standardtekst og fritext"

²⁵² Dette ligner på smartskjemaene du finner på nett der skjemaet lar være å stille spørsmål og tilby alternativer som gjøres irrelevante av det som svares tidligere i skjemaet.

²⁵³ En oversikt over ulike teksttyper og hvordan disse brukes forfettes og kan tilpasses finner du vedlegg 24.

²⁵⁴ Siste setning i første avsnitt i alle vedtaksbrev.

²⁵⁵ Jmf. Umberto Eco. Mer om dette i kapittel 3.1.2.4. "Deltakerne" og 3.2.2.3. "Relasjoner, dialog og makt"

²⁵⁶ Jmf. beskrivelsen av tekstens intensjonalitet i kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse"

To hovedproblemer melder seg for arbeidsgruppa i møte med Arena. For det første fører ordningen med en tekstbase til at tekstenes utforming er lite fleksibel. I alle brev som benytter seg av samme paragraf i loven må også bruke samme tekst for å beskrive denne loven. Alle som får innvilget arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven § 11.13, får altså beskrevet denne på samme måte, uavhengig av om de for eksempel er under behandling eller er i etterutdanning for å kunne begynne å jobbe igjen. Dette begrenser arbeidsgruppas mulighet til å benytte seg av kontekst for å gjøre teksten lettere å forstå. I det følgende eksempelet sliter arbeidsgruppa med å tilpasse vilkårt teksten til ulike situasjoner fordi er lagt opp slik at det er den samme teksten som brukes i alle tilfeller som handler om det samme vilkåret.

1: Vedtaket er gjort etter... det er jo et vedtak vi har gjort her. Men enten så har han det ene eller det andre...

4: Men det er ingen mulighet, fordi du har bare det vilkåret.

2: Men det kan vel blir det, når de skal gjøre om Arena nå?

1: Og et premiss er jo at brevene skal være så individuelt rettet som mulig.

Arbeidsgruppa 130612

De tekniske utfordringene har begrenset arbeidsgruppas mulighet til å skrive så individuelle tekster som de i utgangspunktet hadde lyst til. Løsningen ble å forholde seg til Arena slik som det ser ut nå for at de nye brevene skal kunne tas i bruk i løpet av 2013²⁵⁷.

Det andre hovedproblemet for arbeidsgruppa er knyttet til saksbehandlernes bruk av avkryssingssystemet i Arena. Klageinstansen oppsummerer problemet slik:

5: Vi bruker mye tid på å rydde opp i tekster. Det brukes mye standardtekster som ikke passer helt inn, eller som er feil. Man krysser av i Arena og helgarderer seg. Vi lurte ofte på hva som har blitt sendt ut, hva som er rettet i ettertid og lignende.

Heldagsmøte 200412

Avkryssingssystemet skal som sagt spare tid for saksbehandlerne, og sikre at viktig informasjon ikke blir utelatt. Problemet er at saksbehandlerne ikke får en følelse av sammenhengen i teksten. Med det tidspresset de arbeider under, er det ikke gitt at de tar seg tid til å lese brevet før det sendes, og det er ikke sikkert at de forfatter fritekst som stemmer overrens med standardteksten i brevet.²⁵⁸

²⁵⁷ Arbeidsgruppa 130612

²⁵⁸ Heldagsmøte 200412

FUNN

Det er ingen automatisk sammenheng mellom gode standardtekster og gode brev. For å sikre gode brev er det også viktig å gi de som produserer brevene klare retningslinjer for hvordan de skal skrive, og hva de skal skrive i hvilken rekkefølge.

4.1.4. Økonomiske rammer

Økonomi spiller alltid inn i en institusjonell hverdag. Klarspråkprosjektet er delvis begrunnet i økonomi ved at det er forventet at det skal bidra til at færre frustrerte brukere ringer til NAV for å få hjelp til å forstå brevene de mottar. Det er økonomiske bevilgninger som gjør klarspråkprosjektet mulig. Økonomiske hensyn legger begrensinger på hvor mye man kan få gjort.

Dette betyr at selv om arbeidsgruppa får beskjed om at de skal skrive "drømmebrevet"²⁵⁹ og at de ikke skal tenke på de tekniske løsningene, så begrenses de økonomisk av hvor mye penger som er bevilget til endringer. I dette eksempelet diskuterer informantene muligheten for å gjøre vedlegget mer synlig:

12: Jeg vil ha det lyseblått eller noe sånt. Litt mer inviterende. Også ser man det. Er det mulig?

6: Alt er mulig, men det kommer an på kostnadene.

10: Trenger en fargeskriver

(...)

6: Det er nok noe kostnadsdrivende. NAV vil jo over til hvit giro for å spare penger.

Heldagsmøte 080512

Også når det gjelder informasjonsstruktur spiller økonomiske hensyn en rolle. Her diskuteres det om man kan lage ulike maler for tilleggsstønader og arbeidsavklaringspenger for å unngå å måtte bruke nøyaktig samme vilkårt tekst i begge tilfeller:

1: Det er ikke noe problem å lage fire maler, men skal vi sende flere brev til bruker?

5: For det er jo kostnader. Det er jo porto i millionklassen.

Arbeidsgruppa 130612

Økonomiske hensyn ligger også til grunn for arbeidsgruppas mandat. De kan for eksempel ikke gjøre endringer som griper inn i arbeidsprosessene i NAV,²⁶⁰ ei heller kreve endringer i teksten på nav.no. Dette resulterer i at informasjonen i brevene i utgangspunktet må kunne tale for seg selv, og at man ikke kan lene seg på de andre informasjonsressursene i NAV.

²⁵⁹ Heldagsmøte 200412

²⁶⁰ Heldagsmøte 200412

- 4: For det vi er avhengige av, er at det som ligger på nav.no fungerer
- 3: (...) det er vi ikke sikre på. Ingen av de fem på testpersonene fra fedrekvote²⁶¹ klarte å finne noe (på nav.no).
- 4: For da må vi ta brevene, vårt mandat er ikke nav.no.

Arbeidsgruppe 270412

FUNN

• Økonomiske hensyn begrenser rommet for endringer.

Klarspråkprosjektet i NAV er statisk på den måten at målet er å endre formidlingen, men ikke systemet som formidles. Dette underbygges av det dobbelte eierskapet der fagmiljøenes jobb er å holde igjen og sørge for at informasjonen fremdeles stemmer, mens kommunikasjonsstaben skal endre formidlingen innenfor de rammene som settes av fagmiljøene. Et mer dynamisk prosjekt, som også hadde som målsetting å påvirke rammene sine der disse er uklare, ulogiske eller vanskelige å forstå, ville selvfølgelig kunnet få enda større effekt, men det ville også krevd en annen organisering og sannsynligvis økonomiske rammer av en helt annen størrelsesorden og forutsigbarhet.

FUNN

• Ved å sette inn klarspråkressursene i siste ledd (i formuleringen av brevet som går til brukeren), begrenses både potensialet for tekstendring og de potensielle ringvirkningene endringene kunne hatt på tilstøtende tekster.

4.2. Brevene

Selv om jeg nettopp har hevdet at brevene til bruker kanskje ikke er det mest effektive stedet å begynne et klarspråkprosjekt, er det lett å forstå informantenes begrunnelse for å begynne nettopp her. Brevenes plass i kommunikasjonen mellom NAV og brukerne er helt spesiell. Som vi skal se i kapittel 4.2.4.3. "Språkhandlinger" brukes de til faktisk maktutøvelse ved at de kvalifiserer vedtak,²⁶² de fungerer som dokumentasjon på at NAV har fulgt juridisk prosedyre, og de er grunnlaget for brukerens forståelse av hva hun skal og kan gjøre i møte med NAV.

Som nevnt i kapittel 3.2.2.4. "Legitim og illegitim makt", gjør brevenes doble funksjon at vi, avhengig av den faktiske forståelsen brukeren får for sin situasjon, kan oppfatte brevene fra NAV både som en strategisk og en kommunikativ handling. Dette gjør dem litt kompliserte, men også ekstra spennende i vår makt- og

²⁶¹ Henviser til brukertesting av foreldrepengebrevene.

²⁶² Jmf. kap 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene"

demokratiteoretiske analyse. Hvis en bruker misforstår en generell informasjonstekst på internett, kan vi vanskelig definere det som illegitim maktbruk fra NAV sin side. Vi må begrense oss til å si at teksten ikke er funksjonell. Dersom en leser misforstår et brev fra NAV, og NAV likevel bruker teksten til å bevise at brukeren har fått den informasjonen hun skulle ha, stiller saken seg imidlertid annerledes. Det at brevene stiles til en konkret bruker og kan benyttes til å holde denne konkrete brukeren ansvarlig for noe hun ikke har forstått, gjør den demokratiske og maktteoretiske fallhøyden ekstra stor. I de kommunikative møtene der brevet fungerer som en plattform for felles forståelse mellom NAV og brukeren, og brukeren som en følge av det opplever maktbruken som legitim, kan vi karakterisere brevet som demokratisk både på aktørnivå og systemnivå.²⁶³ I de situasjonene der brukeren ikke forstår hva NAV forsøker å si, men NAV likevel bruker brevet som dokumentasjon på hvilken informasjon de har formidlet, må vi imidlertid oppfatte NAVs tekstlige maktbruk som illegitim.

FUNN

• Brevene NAV sender ut er vel så mye motivert av behov for å dokumentere hvilken informasjon som er forsøkt formidlet, som i å faktisk formidle informasjon.

4.2.1. Ulike typer brev

NAV sender ulike typer brev til brukerne sine, med ulik funksjon og ulike krav til juridisk forankring. For det første sender NAV vedtaksbrev, der hovedpoenget er å formidle hvilket vedtak som har blitt fattet, hvilke konsekvenser dette får, og hvilke plikter og rettigheter som medfølger vedtaket. I tillegg til innvilgelsesvedtak og avslagsvedtak, regnes også vedtak om stans av en ytelse og vedtak om gjenopptak innenfor denne brevtypen.

For det andre sender NAV varselbrev. Målet med disse brevene er å gi en bruker muligheten til å uttale seg om NAVs saksoppfatning før et vedtak fattes, slik at brukers synspunkter kan bli en del av grunnlaget for vedtaket som fattes i etterkant. Varsler sendes ikke i forkant av vanlige vedtak, bare i forbindelse med eventuell stans av stønad og tilbakebetalingskrav.

Den tredje gruppen brev kalles "universelle brev" eller "andre brev". To av brevene som ble klarspråket i forbindelse med arbeidsavklaringspenger faller i denne

²⁶³ Jmf. kap. 3.2.3. "Språk og demokrati – demokrati og språk.

gruppen: "Innhenting av dokumentasjon" og "Innkalling til møte". Felles for disse er at de har en mer uklar juridisk forankring enn vedtaksbrevene og varselbrevene. Brukeren blir ikke pålagt noen plikter, og NAV er ikke pålagt å sende disse brevene, men brukerens respons på brevene kan få juridiske konsekvenser. For eksempel kan det å unnlate å sende manglende dokumentasjon, føre til et juridisk legitimt avslagsvedtak i en sak som ellers kunne blitt innvilget.²⁶⁴

4.2.1.1. Vedtak

Vedtaket er den bindende, skriftlige kontrakten mellom NAV og brukerne. I motsetning til andre kontrakter, skrives denne under før det endelige utfallet er avgjort. Brukerne skriver under på at de forstår lovverket allerede når de søker om støtte, og denne forståelsen legges til grunn for en eventuell rettslig prøving.

I innvilgelsesvedtak er det viktig at brevet redegjør for hvilke rettigheter og plikter brukeren har i følge vedtaket, og det er viktig å si noe om hvordan eventuelle penger er beregnet slik at brukeren kan etterprøve at de fått utbetalt riktig beløp. Den største diskusjonen rundt informasjonsstruktur²⁶⁵ har dreid seg om hvorvidt brukeren er mest opptatt av penger eller begrunnelse når et vedtak innvilges.²⁶⁶ Det har også vært diskutert om det er sann at det brukeren er mest opptatt av, er det samme som hvilken informasjon som er viktigst for brukeren.²⁶⁷

1: Hvorfor er beregning før begrunnelse? Hva er viktigst

3: Det er det som er vanskelig.

Arbeidsgruppa 030512

På den ene siden er informantene opptatt av hva brukeren er mest interessert i:

Vår oppfatning er at brukerne er interessert i "hva får vi". Dette kommer nå tidlig i vedtaket, men kanskje ikke tidlig nok?

Heldagsmøte 200412

På den annen side er de opptatt av å formidle det innholdet NAV har behov for og er lovpålagt å formidle:

Vi må holde på oppmerksomheten til vi har fått sagt det viktigste. Det er nesten et argument for å vente med å avsløre hva de får hvor mye. De må jo få med seg pliktene også.

Heldagsmøte 200412

²⁶⁴ For en oversikt over brevene som ble redigert av informantene i observasjonsperioden, se vedlegg 2. De reviderte brevene finner du i vedlegg 3-18

²⁶⁵ For en oversikt over strukturen i de ulike brevtypene, se vedlegg 25

²⁶⁶ For eksempel Arbeidsgruppa 030512

²⁶⁷ For eksempel Heldagsmøte 080512

Når en søknad avslås, er det aller viktigst å begrunne avslaget individuelt ved å knytte den aktuelle juridiske avslagsgrunnen til brukerens situasjon. Dette kalles subsumsjon. I og med at begrunnelsen skal være individuell, kan ikke arbeidsgruppa lage standardtekster her. De er likevel opptatt av at saksbehandlerne skal skrive minst mulig selv,²⁶⁸ og forsøker å finne ulike måter de kan styre også denne typen tekster på.

5: Det er ikke lik praksis når det gjelder formuleringer. Trenger man en ledetekst for fritekst. Eller et eksempel? Sånn at saksbehandlerne formulerer seg noen lunde likt?

3: Det er vanskelig for oss å skrive en individuell begrunnelse.

Arbeidsgruppa 270412

I tillegg til klare innvilgelser og avslag, er det ikke uvanlig at vedtak om arbeidsavklaringspenger inneholder både innvilgelser og avslag. En kan for eksempel få innvilget at en trenger støtte fordi arbeidsevnen er redusert etter folketrygdløven § 11-5, men en kan få avslag på arbeidsavklaringspenger etter folketrygdløven § 11-13,²⁶⁹ I praksis betyr dette at NAV anerkjenner at brukerens arbeidsevne er redusert, men ikke så redusert at hun har krav på pengestøtte. Hun kan derimot ha krav på tilleggstønader i form av for eksempel tilskudd til barnepass.²⁷⁰ Det er ikke uvanlig at et brev inneholder flere ulike vedtak. For eksempel kan brukeren få et brev der hun innvilges både arbeidsavklaringspenger og tilleggstønader samtidig.

2: Får de to brev?

1: De får et brev. Vedtakene gjøres hver for seg, også samles de når det sendes ut.

2: For noen får jo mange dokumenter

Arbeidsgruppa 070512

4.2.1.2. Varsler

Hvis brukeren på en eller annen måte ikke har oppfylt pliktene sine, og dermed risikerer at arbeidsavklaringspengene blir stanset helt eller for en periode, sender NAV et varsel om stans. De er altså en konkret respons på en helt spesifikk situasjon. Varselbrevene har to hovedoppgaver; opplyse om hva brukeren må gjøre for at stønaden ikke skal stanses, og formidle at hun har rett til å uttale seg før endelig vedtak fattes. På denne måten kan varslene kanskje sies å være de mest dialogiske brevene. NAV gir beskjed om hva de holder på med underveis i en prosess, og oppfordrer brukeren til å delta med innspill i denne prosessen.

²⁶⁸ Heldagsmøte 200412

²⁶⁹ Arbeidsgruppa 270412

²⁷⁰ Arbeidsgruppa 120612

- 1: (...)jeg har problemer med å plassere varslene inn i verdikjeden.
 3: De kommer som en følge av at vedkommende ikke har gjort noen ting
 1: Ikke har gjort noe, ja

Arbeidsgruppa 010612

Det at varselbrevene er så knyttet til konkrete situasjoner, gjør at det har vært vanskelig å lage gode, utfyllende maler til dem.

Varselbrevene. De sendes mest ut fordi brukeren ikke har fulgt opp aktivitetsplikten. På disse brevene finnes det ingen maler i Arena, noe som resulterer i at det er stor forskjell på brevene.

Heldagsmøte 200412

Den manglende standardiseringen av brevene gjøre det vanskelig for arbeidsgruppa å finne hovedessensen i varselbrevene.²⁷¹ Etter en god del diskusjon kommer gruppa fram til at alle varselbrevene er varsel om stans av utbetalinger, og at det bare er begrunnelsene som er ulike:

(...) kan vi lage en tittel som er uavhengig av saken? Det er jo varsel om stans hele tiden. (...)

Arbeidsgruppa 010612

Når arbeidsgruppa kommer fram til hva som er varselbrevenes hovedfunksjon, blir det enklere for dem å se hvilken informasjon som er relevant for brukeren for at brukeren skal få mulighet til å handle i tråd med varselets intensjon.²⁷²

4.2.1.3. Universelle brev

De universelle brevene oppfordrer til aktiv handling fra brukeren som mottar dem, og konsekvensen av å ikke handle i samsvar med brevene kan i verste fall være at NAV vurderer å stanse arbeidsavklaringspengene. Derfor var det viktig for arbeidsgruppa å gjøre informasjonen i brevene tydelig.²⁷³ En av de største utfordringene for deltakerne i arbeidsgruppa har likevel vært hvilken tone informasjonen skal formidles i. NAV vil gjerne framstå som imøtekommende, og de vil ikke skremme brukeren fra å dukke opp. Det er likevel viktig at brukeren forstår at det kan bli konsekvenser dersom hun ikke følger opp:

- 2: Det er jo bare en innkalling "Vi innkaller deg til møte?"
 1: Eller "NAV innkaller deg?" Hvilket prinsipp har vi på det?
 3: Jeg synes det klinger best med vi
 2: En innkalling er jo mer ansikt til ansikt. Da kan vi forsvare å bruke vi
 1: Vi kaller deg inn?
 2: Inviterer?
 3: Er det ikke litt rart å ha det i en overskrift?

²⁷¹ Jmf. diskusjon i Arbeidsgruppa 310512 og Arbeidsgruppa 010612

²⁷² Arbeidsgruppa 010612

²⁷³ For eksempel arbeidsgruppa 310512

- 2: For det er noe med innkaller og inviterer.
3: For ber og inviterer er veldig frivillig...
2: Og det er det jo ikke med NAV.
3: Jeg tror du har rett i det. Sånn språklig.(...)

Arbeidsgruppa 310512

Denne diskusjonen illustrerer en problemstilling som vi skal diskutere nærmere i kapittel 5.0.2 "Klarspråk møter klartekst", nemlig hva som er forskjellen mellom klart språk og det å si noe i klartekst. Vi kan tenke oss at dersom prosjektet hadde hatt "klartekstprosjektet", hadde det ikke vært rom for å diskutere om man kunne kalle en innkalling for en invitasjon. Et klarspråkprosjekt har imidlertid en kommunikasjonsstrategisk slagside som også skaper rom for diskusjoner om hvordan avsender kan formulere seg på en måte som stiller henne i riktig lys.

FUNN

- Klarspråkprosjektet i NAV handler ikke bare om å formulere seg forståelig, men også om å formulere seg mer i tråd med brukernes interesser og i en tone brukerne ikke finner støtende.

4.2.2. Fellesfaglige tekster, standardtekst, valgfri standardtekst og fritekst

Som nevnt i kapittel 4.1.3. "Tekniske rammer", er brevene fra NAV er stort sett satt sammen av ulike typer standardtekst kombinert med fritekst. Dette må til for å knytte generelle lovverk til spesifikke skjebner, samtidig som saksbehandlerne sikrer at de får med alt de skal og kan forfatte brev effektivt.

De fellesfaglige tekstene er like på tvers av alle stønadsområder i NAV, og tar for seg generell informasjon som klagerett og kontaktinformasjon. Denne blir godkjent på direktørmøtet.²⁷⁴ Den samme fellesteksten er ikke relevant for alle brevtyper. Brukeren kan for eksempel bare klage på vedtak, men ikke på for eksempel varsler. Fellesteksten som forfattes blir altså valgt inn i brevmalene av den fagansvarlige breveieren, avhengig av relevans.²⁷⁵

*Standardteksten*²⁷⁶ er felles for alle brev som omhandler det samme. Overskriften er nesten alltid standardtekst, det samme er fødselsnummer rett under overskriften og avsnittet "I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter du har. Derfor er det viktig at du

²⁷⁴ Arbeidsgruppa 230512

²⁷⁵ Heldagsmøte 040612

²⁷⁶ I brevgruppemøtene brukes fellestekst og standardtekst synonymt. Jeg har valgt å kalle den standardtekst her for å skille den fra de fellesfaglige tekstene.

leser hele brevet”²⁷⁷. Arbeidsgruppa oppdager fort at det er overraskende lite som kan være felles for alle brev av samme type:

5: Man går jo på sykepengen når man søker.

3: Men ikke alle, det er ikke standarden

5: For dette må være valgbart.

Arbeidsgruppa 270412

I utgangspunktet er dette et problem som oppstår fordi NAV-systemet er overraskende fleksibelt. Dette må det være for å kunne fungere som sikkerhetsnett for mange ulike mennesker. Beregningen av arbeidsavklaringspenger er et av områdene hvor det finnes seks ulike beregningsgrunnlag avhengig av inntekt, arbeidssted og utgangspunktet for arbeidsavklaringspengene.

For å kunne standardisere mest mulig, legger arbeidsgruppa inn *alternative standardtekster* i brevene. Tanken er at saksbehandlerne skal kunne klikke av punkter i Arena, og slik komponere et mest mulig relevant brev til brukeren.²⁷⁸ I arbeidet med å avdekke hvilke ulike alternativer som finnes, spiller fagpersonene en stor rolle.²⁷⁹ Det blir også en av hovedoppgavene på heldagsmøtene å finne fram til ulike alternativer som må være med i de ulike brevene.²⁸⁰

Friteksten skal fylle to funksjoner. For det første skal den gi saksbehandler mulighet til å skrive inn informasjon som ikke er dekket opp i ulike typer standardtekster. For det andre skal den gi saksbehandleren mulighet til å knytte generelle lover til spesifikke situasjoner. I avslagsvedtak er det lovpålagt for saksbehandler å skrive en individuell begrunnelse.

Arbeidsgruppa diskuterer ulike alternativer for å få friteksten mest mulig standardisert, og slik sikre kvaliteten på tekstene. Arbeidsgruppa er opptatt av å sikre at saksbehandlerne bruker et godt språk som harmonerer med språket i resten av brevet, gir relevant informasjon som ikke er en gjentakelse av det som står i andre deler av brevet og henvender seg i en god tone. Dette er lettere sagt enn gjort, og i prosessen blir det foreslått å bruke innledende setninger (ledetekster).²⁸¹ Problemet er at det igjen er vanskelig å finne innledende setninger som er overførbare til alle ulike scenarioer.

²⁷⁷ Se brevene, vedlegg 3-18.

²⁷⁸ Arbeidsgruppa 270412

²⁷⁹ For eksempel Arbeidsgruppa 030512

²⁸⁰ Heldagsmøte 080512 og Heldagsmøte 040612

²⁸¹ Arbeidsgruppa 030512

Vi kan oppsummere de ulike typene tekst slik:

Type tekst	Forfatter	Valgmuligheter i brevproduksjonen
Fellestekst	Arbeidsgruppa, Godkjennes på direktørmøtet ²⁸²	Skal gjelde for alle stønadsområder. Breveier ²⁸³ velger ut hvilke tekstbiter som er relevante i ulike brev. (F. eks "Du har rett til å klage")
Standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Er med i alle brev av samme type
Alternativ standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Saksbehandler må krysse av for et av alternativene
Valgfri standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Saksbehandler kan krysse av hvis relevant
Utfyllingsfelt	Saksbehandler	Saksbehandler må fylle ut. (Opplysninger som datoer, personnummer etc.)
Fritekst	Saksbehandler	Saksbehandler må skrive utfyllende. (Begrunnelse og/eller saksfremstilling)
Valgfri fritekst	Saksbehandler	Saksbehandler kan bruke disse ved behov

Tabell 9: De ulike typene tekst

4.2.3. Intensjoner, teksttyper og språkhandlinger

I kapittel 4.2 "Brevene" hevdet jeg at det at NAV ikke bare sender brev fordi de ønsker å formidle informasjon, men også for å dokumentere kommunikasjonen som har forgått mellom NAV og brukeren. Noe av begrunnelsen for denne tolkningen, finner vi når vi sammenholder analyser av avsenderintensjoner, teksttyper og språkhandlinger.

Både teksttypeanalysen og språkhandlingsanalysen som jeg har gjennomført,²⁸⁴ tyder på at vi har å gjøre med tekster som er informative, og som er bygget opp som påstander om verden. Når vi ser på avsenderintensjon i kontekst (i lys av hvordan tekstene brukes og hvordan informantene snakker om dem) kommer vi imidlertid fram til makroproposisjoner som antyder både andre teksttyper og andre språkhandlinger.

²⁸² Direktørmøtet er et møte med alle direktørene i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Foregår flere ganger i året.

²⁸³ Breveieren er den som er sjef for stønadsområdet, og dermed ansvarlig for hvordan standardtekstene ser ut. Etter at klarspråkprosjektet er over, skal breveieren ta over produksjonen og revideringen av brev.

²⁸⁴ Se vedlegg 26-30, for en oversikt over alle analysene, se vedlegg 31.

4.2.3.1. Teksttyper

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for hvorfor vi kan si at :

FUNN

- NAVs retoriske argumentasjonsstrategi er å komme med tekstlige påstander om hvordan verden er. Dette resulterer i tekster som er deskriptive på mikronivå, men ekplikative og argumentative på makronivå.

Hele 62 av 76 tekstbindinger²⁸⁵ i brevet der NAV innvilger arbeidsavklaringspenger, er additive, noe som peker mot en deskriptiv teksttype (jmf. kapittel 3.1.2.3. "De fire teksttypene"). Hvis vi oppsummerer teksten i makroproposisjoner, endrer imidlertid dette bildet seg. Vi kan for eksempel oppsummere innholdet slik:

NAV har innvilget søknaden din, fordi du oppfyller vilkårene.

Da oppfatter vi makroproposisjonen implikativt forbundet, og dermed teksten som grunnleggende eksplikativ. Det samme skjer dersom vi vender blikket mot den delen av vedtaket som omhandler beregningsgrunnlaget:

Du får utbetalt xxx kroner, fordi du har denne inntektshistorikken.

Hvis vi tar meldeplikten, og det at vilkårene og den informasjonen NAV sitter på gjøres eksplisitt, kan vi også få en tredje makroproposisjon:

Du får penger, men bare dersom opplysningene stemmer

Vi kan altså oppsummere teksten med en underliggende kontrastiv forbindelse, noe som gjør at vi kan oppfatte den som argumentativ, selv uten at vi kan finne noen eksplisitte kontrastive forbindelser i selve teksten.

NAV kan avslå en søknad om arbeidsavklaringspenger på to ulike juridiske grunnlag. For det første kan de avslå med utgangspunkt i folketrygdloven § 11-5 "Nedsatt arbeidsevne", og hevde at "sykdom, skade eller lyte" ikke kan forklare hvorfor søkeren ikke er i jobb. For det andre kan NAV innvilge rettigheter til støtta fra NAV etter folketrygdloven § 11-5, men likevel hevde at brukeren ikke kan innvilges

²⁸⁵ Du finner selve analysen av brevet "NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger" i vedlegg 26, og en oppsummering av analysene av alle brevene tabellen i vedlegg 31.

arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven § 11-13 "Arbeidsavklaringspenger fordi arbeidsevnen ikke er nedsatt "med minst halvparten".

I begge typene avslag²⁸⁶ finner vi hovedsakelig additive forbindelser. Igjen kan forbindelsene i makroproposisjonene imidlertid tyde på at vi har å gjøre med en annen type tekster. I brevet som avslår søknaden etter § 11-5, kan vi oppfatte teksten ekplikativt:

Vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger fordi (...)

Vi kan også finne en latent makroproposisjon som ikke blir aktuell før avslaget eventuelt trekkes for retten:

Bruker hevder at NAV har gjort en feil, men det har vi ikke fordi (...)

Her kan vi se en argumentativ helsetning som forklares med en eksplikativ leddsetning. Hvis vi setter dette sammen med hovedvekten av additive forbindelser i selve teksten, kan vi, som nevnt i innledningen til dette kapittelet, tenke oss at dette er en deskriptiv tekst som forklarer virkeligheten på en slik måte at den fungerer som et argument for NAVs virkelighetsoppfatning.

I vedtaket som innvilger rettigheter etter folketrygdloven § 11-5, men avslår arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven § 11-13, kan vi finne først en implikativ hovedforbindelse og så en kontrastiv:

Vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger fordi (...), men du kan likevel ha rett til annen hjelp fra NAV.

Igjen kan vi finne den latente makroproposisjonen:

Bruker hevder at NAV har gjort en feil, men det har vi ikke fordi (...)

Brevet "Du må sende oss flere opplysninger"²⁸⁷ er kortere enn de andre brevene, og har derfor færre forbindelser. 9 av 12 forbindelser er likevel additive, noe som gir et første inntrykk av at også dette er en deskriptiv tekst. Igjen kan vi også finne en

²⁸⁶ Se fullstendig analyse i vedlegg 27

²⁸⁷ Fullstendig analyse i vedlegg 28

makroproposisjon som vi kan oppfatte som en eksplikativ:

Du må sende oss flere opplysninger, hvis ikke kan vi avslå søknaden din.

Ved å understreke argumentet for å sende dokumentasjonen NAV ber om, kan vi også tenke oss at informantene forsøker å imøtekomme en oppfatning de ser for seg at brukeren har, og at vi dermed også kan oppfatte en underliggende kontrastiv forbindelse:

Du tror kanskje ikke det er så viktig, men hvis du ikke sender dokumentene kan vi avslå søknaden din.

På grunnlag av veiledingsplikten, og at vi vet at all korrespondanse mellom NAV og bruker kan bli rekontekstualisert som bevis i en rettssak, kan vi også oppfatte dette brevets latente, underliggende teksttype som argumentativ:

Bruker hevder vi har avslått på feilaktig grunnlag, men vi opplyste om denne konsekvensen i brevet.

Møteinnkallingsbrevet²⁸⁸ skiller seg på et vis fra de andre brevene fordi det ikke er så mye lovverk som skal beskrives når NAV kaller inn til møter. Likevel ser 28 av 34 tekstforbindelser ut til å være additive. Vi kan imidlertid oppfatte makroproposisjonen som:

Vi innkaller deg til møte fordi (...)

Denne eksplikativen kan vi, i tråd med funnet som presenteres i kap 4.2.3. "Teksttyper, språkhandlinger og intensjoner", oppfatte som et argument for at brukeren skal møte opp på møtet. Dette argumentet skiller seg imidlertid av de latente argumentative makroproposisjonene vi finner i de andre brevene. I dette brevet fungerer den deskriptive teksten med den eksplikative makroproposisjonen som et retorisk argument for å overbevise brukeren om å gjøre som NAV krever. De latente argumentative makroproposisjonene fungerer på sin side som et potensielt tilsvarende, enten i retten eller direkte til en eventuelt uenig bruker, på en tenkt motforestilling som brukeren måtte

²⁸⁸ Fullstendig analyse i vedlegg 29

komme til å ha. I møteinnkallingen kan vi se for oss at det eksplikative argumentet er et tilsvar til en bruker som spør "Hvorfor skal jeg i dette møtet?", mens målet i de andre brevene er å i møtekomme en bruker som sier "Dette er feil" eller "Dette er urettferdig".

Når NAV varsler om at arbeidsavklaringspengene kan bli stanset,²⁸⁹ finner vi 37 additive forbindelser av 50 totalt. Igjen ser imidlertid makroproposisjonen ut til å være ekplikativ:

Hvis ikke du (...), stanser vi arbeidsavklaringspengene dine

Oppmerksomheten som rettes mot at NAV fremstiller saken slik de ser den (jmf avsnittet "Du har rett til å uttale deg" i brevet), og mot at bruker kan uttale seg eller endre atferd for å hindre stans i utbetalingene, gjør det kanskje mer åpenbart i denne teksten enn i de andre at vi også kan oppfatte den som en mulig framtidig argumentativ ytring i en rettssak:

Du hevder at vi stanset arbeidsavklaringspengene dine urettmessig, men vi opplyste om konsekvensene og gav deg uttalelsesrett og mulighet til å hindre stans i brevet.

Oppsummert ser vi at NAVs brev ofte har en deskriptiv form på tross av at vi ikke kan oppfatte makroproposisjonene deskriptivt, men heller som ekplikativer som fungerer som argumenter for NAVs krav og beslutninger. Og ikke bare det, vi kan også finne ulike makroproposisjoner som er tilpasset ulike kontekstuelle rammer, noe som gjør at det er flere ulike teksttyper som ligger latent i teksten. Dette er selvfølgelig interessant i et klarspråkperspektiv. Bidrar denne formen til at teksten blir mer forståelig? Og bidrar den eventuelt samtidig til å gjøre brukerne til mer kompetente deltakere i demokratiet? Denne diskusjonen tar jeg opp igjen i kapittel 4.3. "Leseren".

4.2.3.2. Språkhandlinger

Vi gjenfinner noe av den samme dobbeltheten når vi ser på brevene med språkhandlingsblikk som med teksttypeblikk. Det kan virke som om forfatterne ofte har tatt høyde for minst to perlokusjonære²⁹⁰ effekter samtidig, og dermed har behov for å handle adekvat i forhold til begge disse tenkte responsene på en gang. Dette er ikke så

²⁸⁹ Fullstendig analyse i vedlegg 30

²⁹⁰ Jmf. redegjørelsen for lokusjon, illokusjon og perlokusjon i fotnote 43 på side 27.

rart med tanke på at tekstene arbeidsgruppa har forfattet er standardtekster som skal fungere i mange ulike kommunikative situasjoner og i møte med mange ulike lesere.

Det er de konstative språkhandlingene²⁹¹ som dominerer i NAVs innvilgelsesbrev,²⁹² noe som for så vidt korresponderer godt med hovedvekten av deskriptive teksttyper på mikronivå. Vi finner noen kommissiver og et par direktiver. En del ytringer kan kategoriseres som doble språkhandling, litt avhengig av hvilken mottakelse de får fra brukeren. Vi kan for eksempel tenke oss at forvaltningsloven § 11 (veiledingsplikt) bidrar til at en del av konstativene også kan oppfattes som kvalifiseringer. Grunnen til dette er at rettigheter, plikter og vedtak ikke blir kvalifisert før bruker opplyses om dem. Hvis brukeren forstår informasjonen NAV gir, fungerer ytringene som konstativer. Dersom brukeren ikke forstår dem eller forholder seg til dem, fungerer de likevel som en kvalifisering av at NAV har oppfylt sin veiledingsplikt.

I avslagsbrevene, uavhengig av om det er avlag etter folketrygdloven §§ 11-5 "Nedsatt arbeidsevne" eller 11-13 "Arbeidsavklaringspenger", finner vi også en overvekt av konstative språkhandling, og igjen er det mange ytringer som kan oppfattes som konstativer og kvalifiseringer på samme tid.

I dette brevet, og også i andre brev der deltakerne i klarspråkprosjektet forventer at brukeren ikke er fornøyd med budskapet, kan vi se at beskrivelsen av hva som skal stå i fritekstfeltene er svært konkrete direktiver til saksbehandler. Saksbehandleren som skal forfatte fritekstfeltene får for eksempel beskjed om at

[saksbehandler skriver tre avsnitt, fakta, anvendelse av regelverket og konklusjon].

Fra brevet "NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger", vedlegg 4.

Dette i tillegg til pålegg om å følge NAVs språklige retningslinjer. Dette skal sikre at brukeren får den informasjonen NAV er juridisk pålagt å gi, og som "hjelp til saksbehandler"²⁹³.

Når NAV ber om flere opplysninger, finner vi det samme mønsteret av mange konstativer. Fordi brevet legger til rette for at NAV eventuelt kan behandle søknaden uten tilstrekkelige opplysninger, kan vi også oppfatte den kvalifiserende. I følge veiledingsplikten kan NAV ikke gjøre dette uten å ha etterspurt den relevante dokumentasjonen fra brukeren.

²⁹¹ Jmf. kapittel 3.1.2.2. "De fem språkhandlingene"

²⁹² For en oversikt oversikt over språkhandlingsanalysen, se tabellen i vedlegg 31

²⁹³ Arbeidsgruppa 150512

Overskriften i brevet, "Du må sende oss flere opplysninger", ser ut til å være et tydelig direktiv. Hvis vi ser litt nøyere på den i lys av konteksten den inngår i, er det imidlertid med nærliggende å oppfatte den som en kommissiv trussel. Vi kan tenke oss at makroproposisjonen ikke er "Du må sende oss flere opplysninger", men at vi kan oppfatte den som "Du må sende oss flere opplysninger, hvis ikke behandler vi søknaden din uten den nødvendige dokumentasjonen". I så fall kan vi tenke oss at brevet i sin helhet faktisk i større grad forplikter NAV til å følge opp trusselen, enn det forplikter brukeren til å følge opp NAVs anmodning.

Møteinnkallingene til NAV skiller seg noe ut ved at de, på tross av at vi også her finner flest konstativer, finner mange språkhandlinger vi kan oppfatte som gjensidig forpliktende. Vi finner ingen ytringer vi kan tolke som rene kommissiver, men brevet har flere formuleringer av typen "Vi trenger derfor et møte med deg for å avklare veien videre". Her konstaterer NAV for så vidt hva møtet skal handle om, men de forplikter også møtedeltakerne til hva de skal ta opp på møtet og hva målet med møtet skal være.

Formuleringene i dette brevet skiller seg noe fra de andre brevene. NAV "ønsker" eller "trenger" et møte, vil "høre hvordan det går" og ønsker "Vel møtt!". På en måte gir dette inntrykk av at møtet også er for NAV sin del, og det kan virke som om informantene forsøker å vise en mer menneskelig side av NAV. Vi skal imidlertid ikke glemme at det å ikke møte opp uten gyldig grunn, juridisk kan oppfattes på mangel på samarbeidsvilje, noe som igjen kan resultere i et varsel om stans, noe som igjen kan resultere i at arbeidsavklaringspengene stanses. Selv om brevet gir inntrykk av likeverdige relasjoner mellom NAV og bruker ved å benytte seg av formuleringer vi kan oppfatte som gjensidig forpliktende, gjør konteksten altså at vi kan oppfatte brevet som et klart direktiv overfor brukeren. Det samme gjelder for direktivet i dette brevet som i brevet som etterspør opplysninger; dersom direktivet ikke får effekt, fungerer ytringen som en trussel NAV er kommisivt forpliktet til å følge opp med eventuelle konsekvenser.

Denne dynamikken i at NAVs direktiver blir til kommissive trusler hvis de ikke får perlokusjonær kraft, gjenfinner vi kanskje ekstra tydelig i NAVs varselbrev. Som vi kom fram til i teksttypeanalysen, kan vi oppfatte makroproposisjonen her som "Hvis ikke du (...), stanser vi arbeidsavklaringspengene dine". Dette kan vi oppfatte som et direktiv, men NAV forplikter seg samtidig til å reagere dersom brukeren ikke følger pålegget fra NAV.

Veiledingsplikten gjør at vi også kan oppfatte teksten som en kvalifisering. Når NAV har sendt dette brevet, har de endret vilkårene for stønaden slik at de, med lov i hånd, kan stanse utbetalingene dersom brukeren ikke føyer seg etter kravene, eller annen relevant informasjon framkommer.

Vi støter som sagt på noen av de samme spørsmålene når vi tar på oss språkhandlingsbrillene som teksttypebrillene. Vi må stille spørsmålet om hvorvidt det er mulig å oppfatte såpass mange ytringer som uttrykk for flere ulike handlinger, bidrar til å gjøre teksten mer forståelig og brukerne til mer kompetente samfunnsdeltakere. Vi må imidlertid også stille spørsmål ved om det er mulig for NAV å formulere seg så veldig annerledes. I og med at språkhandlingen som aktualiseres er avhengig av tekstens perlokusjonære kraft, har kanskje ikke NAV så mange alternativer. I og med at det eneste NAV kan gjøre for å legge til rette for at brukerne skal oppfylle systemets krav for å få en juridisk korrekt vurdering, er å konstatere hva brukerne må gjøre og hva de juridiske konsekvensene er av å ikke følge opp, kan det hende NAV ikke har verdens enkleste klarspråkoppgave.

4.2.3.3. *Avsenders intensjon*

Når NAV innvilger arbeidsavklaringspenger,²⁹⁴ inngår de samtidig en kontrakt med bruker. På den ene siden forplikter NAV seg til å utbetale penger, på den annen side forplikter de brukeren til å oppfylle sin del av avtalen (for eksempel ved å sende meldekort). NAV signerer denne kontrakten ved å sende innvilgelsesbrevet til bruker. Bruker har, som nevnt, allerede signert i det hun sender søknaden.

Det er også interessant å merke seg at selve innvilgelsesvedtaket som formidles i brevet, er todelt, og dermed kan påklages på to ulike grunnlag. Den første delen av vedtaket, som NAV opplyser om i overskriften, er at arbeidsavklaringspenger er innvilget. Den andre delen av vedtaket, som mye av brevet dreier seg om, omhandler hvilken beregningsnøkkel NAV benytter seg av når de fastsetter beregningsgrunnlaget for arbeidsavklaringspengene. Denne beslutningen kan også påklages, men dette kommer ikke eksplisitt fram i brevet, verken av overskriften eller informasjonen om klagerettigheter.

NAV definerer vedtakene som kvalifisert ved at brevet sendes til bruker. Som vi skal komme tilbake til i kapittel 4.3.2. "Modelleseren", er det imidlertid mer usikkert om

²⁹⁴ For oversikt over avsenderintensjoner, se tabellen i vedlegg 31

intensjonen om å informere i tilstrekkelig grad er oppfylt i den brevversjonen jeg har hatt tilgjengelig.

Enten NAV avslår en søknad på grunnlag av folketrygdloven §§ 11-5 eller 11-13, er intensjonen med brevet å kvalifisere vedtaket om avslag på arbeidsavklaringspenger. I tillegg skal brevet informere om brukers rettigheter til å klage når hun får avslått søknaden sin.

I avslagsvarianten som avslår søknaden om arbeidsavklaringspenger med utgangspunkt i § 11-13, er intensjonen å samtidig kvalifisere et positivt vedtak etter § 11-5. Et positivt vedtak etter § 11-5 utløser mulighet til å søke om tilleggsstønader, og i noen tilfeller rett til å få støtte til å gå på kurs eller lignende. Intensjonen i dette brevet er altså i tillegg å informere om rettighetene som følger med et innvilgelsesvedtak.

Målet med brevet "Du må sende oss flere opplysninger", er å innhente manglende dokumentasjon. På grunn av forvaltingsloven § 11 (veiledingsplikt), må NAV imidlertid, som nevnt, opplyse om at de mangler informasjon, og om hvilken informasjon de mangler, før de kan fatte vedtak i en sak på grunn av manglende opplysninger. Dette brevet er et resultat av denne plikten. Intensjonen er både å innhente den nødvendige dokumentasjonen, og rede grunnen for å eventuelt kunne fatte vedtak uten denne.

Det kan være mange grunner til å innkalle til et møte mellom bruker og saksbehandler i NAV. Av og til er det bruker som har bedt om et møte, og av og til er det saksbehandler som ønsker et møte for å følge opp en bruker de er usikre på hvordan det går med. Intensjonen med dette brevet er å arrangere disse møtene på en mest mulig effektiv måte.

Også brevet som varsler om at arbeidsavklaringspengene kan bli stanset er et resultat av forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt). NAV kan ikke stanse en innvilget ytelse uten at de formelt har gitt beskjed om at ytelsen kan bli stanset, og dersom brukeren ikke har fått mulighet til å uttale seg om saken, eller endre atferd. Akkurat når det gjelder varselet, er det vanskelig å avgjøre hvilken intensjon som veier tyngst. I juridisk forstand er det kanskje selve advarselen som er hovedpoenget, mens for NAV som forvaltningsinstitusjon, er det kanskje viktigst å rede grunnen for å avslutte en lite konstruktiv sak.

4.2.3.4. En kort oppsummering

Som vi ser, er tekstene arbeidsgruppa har forfattet tilpasset en rekke ulike situasjoner og responser. Vi kan tenke oss at det kan bli lettere å avgjøre både avsenderintensjon,

teksttype og språkhandling i de konkrete brevene som skapes ved at saksbehandler krysser av for de aktuelle tekstene og fyller inn tekst i de aktuelle tomrommene. Likevel kommer vi ikke unna det som er temaet for neste kapittel: Verken saksbehandler eller de av informantene mine som forfatter standardtekstene har et klart bilde av hvem den konkrete brukeren er og hvordan hun kommer til å reagere på brevet. I sammenheng med teksttyper, språkhandling og avsenderintensjoner, gjør denne mangelen på mulighet til å forankre brevet i den konkrete situasjonskonteksten at tekstene hele tiden må ta høyde for ulike perlokusjonære effekter. Brevne må både være tilpasset den leseren som følger opp direktiver og den leseren som ikke gjør det, de må snakke til hun som er fornøyd med utfallet og hun som ikke er det og de må på samme tid henvende seg til en bruker som forsøker å lure seg til støtte og til en som faktisk har behov for det.

FUNN

- De klarspråkede brevene er preget av dikrepans mellom teksttyper på mikro- og makronivå, og doble språkhandling og avsenderintensjoner. Dette er fordi tekstene må tilpasses mange ulike potensielle kommunikasjonssituasjoner.

4.3. Leseren

Vi kan utforske leseren i teksten på minst tre forskjellige måter. For det første kan vi, ved å snakke med eller observere forfatterne, se på hvilken leser de ser for seg (den tenkte leseren). For det andre kan vi analysere selve teksten for å finne ut hvilken eller hvilke lesere teksten forventer (modelleseren). For det tredje kan vi se på hvordan en faktisk leser opplever teksten (den empiriske leseren). Her har jeg, som nevnt, sett på og sammenlignet den tenkte leseren og modelleseren.

I dette forskningsarbeidet viser graden av samsvar mellom den tenkte leseren og modelleseren seg å være interessant på to forskjellige måter. For det første viser det seg at:

FUNN

- Informantenes udefinerte forhold til den tenkte leseren gjør det vanskelig for dem å ta tekstlige valg som skaper koherente modellesere.

For det andre kan det se ut til at:

FUNN

- Det er vanskelig for informantene å finne ut hva den udefinerte tenkte leseren kan trenge av informasjon, noe som skaper en modelleser som har mye kunnskap og kompetanse.

4.3.1. Den tenkte leseren

Arbeidsgruppa synes det er vanskelig å skrive for en lesergruppe som er så stor og så heterogen. I det følgende eksempelet diskuteres det hvordan de skal forholde seg til at de som får innvilget arbeidsavklaringspenger er alt fra nesten friske, men har behov for omskolering for å komme i jobb, til å være svært syke med et sannsynlig dødelig utfall.

5: Her har vi alle spekter fra hanglete til kjempesyk

2: Er den første setningen provoserende?

5: For en i terminalfasen av kreft er den vel det?

4: Kan de få dette brevet?

5: Det kan de jo gjøre, men det kommer jo an på hvor langt de har kommet.

Arbeidsgruppa 030512

For å gjøre arbeidet overkommelig har NAV bestemt seg for å skrive standardtekster for 80 prosent av tilfellene. I resten av tilfellene blir brevene editert av saksbehandler, eller saksbehandler skriver helt nye brev.²⁹⁵

Det kan imidlertid virke som om beslutningen om å skrive for 80 prosent fungerer mer som en påminnelse om at det er viktig å ikke grave seg for langt ned i de utypiske tilfellene, heller enn som et faktisk mål på om klarspråkprosjektet har vært effektivt. Det er to belegg for denne tolkningen.

For det første henviser deltakerne i klarspråkprosjektet aldri til statistikk over, for eksempel, hvor mange som mottar arbeidsavklaringspenger på hvilke grunnlag, hvor mange som ender med å gå tilbake til jobb eller blir uføretrygdet eller hvor mange som har mottatt sykepenger før de fikk et vedtak om arbeidsavklaringspenger. De gangene det henvises til 80 prosent-regelen, gjøres dette gjerne i omtrentlige mål, som her:

4: Men hvis det ikke er så mange, faller det kanskje utenfor de 80 prosentene vi skriver for?

3: For det er jo få. (...)

8: Hvor mange gjelder dette for din enhet i løpet av et år?

3: I år ingen i det hele tatt tror jeg... (...)

Heldagsmøte 040612

²⁹⁵ Heldagsmøte 040612

Det virker altså ikke som om informantene har et reflektert forhold til hvilke livssituasjoner brukerne er i, og heller ikke til hvilke livssituasjoner de ikke skriver for.

Av og til tar arbeidsgruppa seg selv i å skrive ut fra fordommer heller enn kunnskap om hvem brukergruppen er. Informantene går langt i å imøtekomme bildet de har av brukerne og deres ønsker for brevene. Av og til kan en lure på om ikke jakten på problemene i teksten bidrar til å skape et *for* negativt bilde av brukerne og deres ressurser. I dette eksempel kommer de på at det ikke er sikkert at alle som har søkt om arbeidsavklaringspenger kan karakteriseres som ressurssvake selv om de for tiden ikke er i jobb på grunn av sykdom eller lignende:

2: Og hvis dette går til veldig svake må vi skrive til veldig svake. Da tenker jeg at "dokumentasjon" også er vanskelig..

1: "Informasjon" om deg?

2: Om deg... det er skummelt.

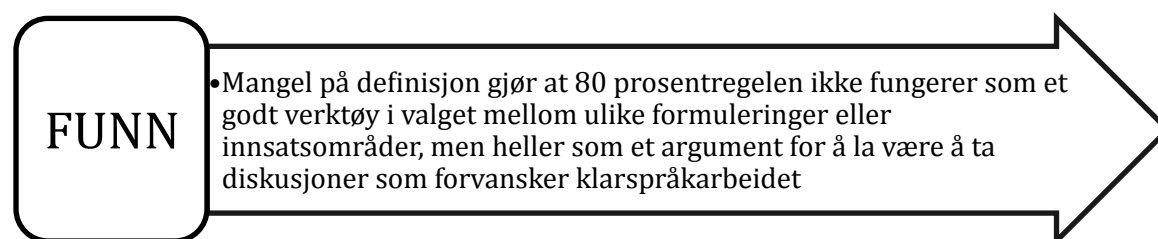
3: Men er vi sikre på at dette er veldig ressurssvake?

(...)

3: Jeg synes vi må kunne bruke både dokumentasjon og informasjon. Hvis de er så svake må de jo få en tolk.

Arbeidsgruppa 310512

For det andre, og i forlengelsen av det første poenget, viser det seg at informantene ikke har tatt stilling til hvilken type avvik som kvalifiserer til å havne utenfor de 80 prosentene brevene skrives for. Mens det av og til henvises til saksopplysninger, henvises det andre ganger til ressurssvakhet,²⁹⁶ fremmedspråklighet²⁹⁷ eller manglende juridisk kunnskap.²⁹⁸



I dette eksempelet diskuterer arbeidsgruppa om det er nødvendig å opplyse om hvilke datoer vedtaket gjelder for hver eneste tilleggstønad som ramses opp i et vedtak om tilleggstønader:

²⁹⁶ For eksempel arbeidsgruppa 310512

²⁹⁷ For eksempel arbeidsgruppa 030512

²⁹⁸ For eksempel heldagsmøte 040612

6: Men hvis de får flere ytelser, gjentar vi de samme datoene da?

1: Ikke nødvendigvis. Hvert vedtak har fra og til dato, det vil ofte sammenfalle, men ikke alltid. Men også denne kan gis som en faktisk utgift. Men da må man huke av for det.

2: Er det innenfor 80 prosent?

1: Det er få som får den.

Arbeidsgruppa 120606

Andre ganger nevnes prosentene når en prosess er ekstra vanskelig å beskrive. Her forsøker informantene å finne ut hvordan de skal formulere seg i innledingen til et vedtaksbrev om tilleggstønader:

6: I praksis så får man jo innvilget dette²⁹⁹ først, og etterpå får man jo tilleggstønader.

1: Det er ikke så uvanlig at det gjøres samtidig.

3: Men må jeg ikke søke om pengene?³⁰⁰

1: Man kan gå rett på tilleggstønader.

6: Jeg tror vi er langt utenfor 80 prosent nå.

Arbeidsgruppa 120606

Også når det gjelder leserens følelsesmessige preferanser, kan det se ut som at målet om å dekke 80 prosent har en innvirkning på teksten. I dette eksemplet ser vi at arbeidsgruppa har en oppfatning om at brukere som får avslag på arbeidsavklaringspenger ofte kan bli usikre på fremtiden.

2: "Ut ifra den dokumentasjonen som foreligger har du både kvalifikasjoner og erfaring som etterspørres i dagens arbeidsmarked. Vi mener du har gode muligheter til å finne annet passende arbeid."

2: For nå har vi ikke sagt at "du ikke har nedsatt arbeidsevne" eller ... jeg mener at hva tenker dere.

1: Jeg synes det er et fint positivt fokus hele tiden.

2: Disse brevene slår folk rett i bakken, for de føler ikke at de er i den situasjonen vi sier at de er.

Arbeidsgruppa 300412

Dette tar de på alvor, og forsøker å skape et "positivt fokus" for avslagsvedtaket.

Samtidig er informantene vare på at brukeren som har søkt arbeidsavklaringspenger sannsynligvis har søkt på grunnlag av en følelse av at de har behov for denne stønaden, og velger derfor å modifisere budskapet ved å vise til dokumentasjon og at NAV har gjort en tolkning.

Det er gjennomgående at argumentet om at noe faller utenom ikke bygges opp av tall eller prinsipper, men av informantenes følelse av hvordan noe er. Selve

²⁹⁹ Her henvises det til søkere som har et positivt vedtak etter folketrygdloven § 11-5, men avslag på arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven § 11-13.

³⁰⁰ Et gjennomgående diskusjonstema er om man kan skrive "NAV har innvilget søknaden din om...." Ikke alle vedtak fattes på grunnlag av at brukeren faktisk har sendt inn en søknad. En del vedtak fattes på grunnlag av samtaler eller vurderinger NAV har gjort på eget initiativ.

tekstoppsettet, med få faste standardtekster, desto flere alternative standardtekster og fritekstfelt i nesten alle brev, er likevel slik at en kan tenke seg at svært mange alternative saksganger bør kunne dekkes. En kan også tenke seg at bevisstheten alene om at teksten skal være forståelig for 80 prosent, bidrar til å gi føringer for bruk av fremmedord og stammespråk.

Et tilleggsproblem med å ikke ha definert 80 prosent-prinsippet ser ut til å være at det ble vanskelig for den mindre arbeidsgruppa å forvare sine standpunkter i plenum på heldagsmøtene. Her blir en informant satt til veggs av en av de andre deltakerne i klarspråkprosjektet med beskyldinger om at alternative formuleringer ikke er grundig nok diskutert, uten at informanten kan henvise til en god begrunnelse for hvorfor det ble som det ble:

2: For trenger brukeren egentlig å vite det?

10: For det var jo diskusjonen. Hva trenger egentlig brukeren å vite?

8: Men har vi diskutert det alternativet godt nok?

10: Vi hadde det oppe også da fag snakket om det, og vi falt vel litt på at det kanskje ikke var så nødvendig.

4: Men hvis det ikke er så mange, faller det kanskje utenfor de 80 prosentene vi skriver for?

Heldagsmøte 040612

Brevene fra NAV må ikke bare være skrevet for en heterogen brukergruppe, de må også være tilpasset en juridisk lesning. Informantene fra kommunikasjonsstaben opplever delvis dette som direkte motstridende til å skrive klart og forståelig for brukere uten juridisk kompetanse. Samtidig er skriveprosessen lagt opp slik at de eneste empiriske leserne de får tilbakemelding fra underveis i arbeidet, er nettopp de fagansvarlige som er voktere av det juridiske og prosessrelaterte innholdet. Vi kan tenke oss at dette, sammen med det at arbeidsgruppa øker sin kunnskap om det juridiske grunnlaget for arbeidsavklaringspenger underveis i arbeidet og begynner å internalisere ord og uttrykk, kan bidra til at det etter hvert blir vanskelig for arbeidsgruppa å se hva som kan komme til å være ukjent informasjon for en bruker som mottar brevet.

4.3.2. Modelleseren

Når jeg har lett etter modelleseren i NAVs tekster har jeg i hovedsak sett på to aspekter. For det første har jeg forsøkt å finne ut hva modelleseren må vite fra før for å kunne forstå teksten. I den sammenheng har jeg sett på hvilke andre tekster det aktuelle brevet

henviser implisitt og eksplisitt til³⁰¹ (jmf. intertekstualitet i kapittel 3.1.1.1. "Den tekstuelle konteksten").

FUNN

- Det stilles høye krav til modelleserens kompetanse, delvis fordi de intertekstuelle referansene ikke er gjort eksplisitte, og delvis fordi nettekster som skal supplere tekstene ikke supplerer brevene i tilstrekkelig grad.

For det andre har jeg konsentrert meg om hvilke krav som stilles til modelleserens evne til å vurdere relevansen av tekstens ulike innholdselementer.

FUNN

- Fordi brevene både gjør krav på å være skreddersydd for hver enkelt bruker, og på å være generelle brev, kreves det av modelleseren at hun har nok kompetanse og oversikt til å selv vurdere hvordan de ulike avsnittene relaterer til hennes konkrete situasjon.

4.3.2.1. Intertekstuelle referanser

Det at vi finner mange implisitte intertekstuelle henvisninger i brevene er ikke problematisk i seg selv, sånn må det nesten være. Det vi må finne ut, er om noen av de implisitte henvisningene burde vært eksplisitte for at NAVs brukere skal kunne forstå for eksempel grunnlaget for vedtaket, uten å være jurist eller saksbehandler i NAV.

Det er gjennomgående i alle de fem brevene jeg har analysert i dybden, at informantene har begrenset seg til å henvide eksplisitt til de bestemte lovparagrafene som ligger til grunn for vedtaket som fattes eller kravet som stilles til brukeren. Dette er et valg NAV har gjort aktivt for å gjøre teksten lettere tilgjengelig for brukerne:

Vi henviser (...) kun til loven der det er nødvendig, og som oftest kun der konkrete paragrafer danner grunnlag for vedtaket. Vi innleder aldri et avsnitt med en lovhenvisning. Vi forklarer først selve innholdet i regelen, deretter om brukeren oppfyller lovens vilkår eller ikke. Til slutt opplyser vi om hvilken paragraf vi har brukt

Fra NAVs brevstandard

Generelt lovverk som gjelder alle vedtak, slik som hjemmelen for brukerens innsynsrett og klagerett, henvises det til i et vedlegg³⁰² som følger brevet. Dette er for å unngå forstyrrende informasjon i brevet som går til bruker.

For å sørge for at brevene ikke skal bli for lange og informasjonstette, har informantene også valgt å minimere bruken av utfyllende forklaringer i brevene. I de

³⁰¹ For en oversikt over de intertekstuelle referansene i brevene, se tabellen i vedlegg 31

³⁰² Vedlegg 1c "Brevstandarden"

tilfellene der de forventer at en del brukere kan komme til å ha spørsmål (for eksempel i forbindelse med innsendelse av meldekort), henviser de til utfyllende informasjon på internett (www.nav.no/meldekort).

En tredje type eksplisitte teksthenvvisninger finner vi når brevene omtaler den konkrete brukerens sak. Arbeidsgruppa legger i stor grad opp til at brevene skal henvise til tidligere vedtak og konkrete saksdokumenter (enten de mangler eller ligger til grunn for vedtaket) for å sikre at brukeren skal få mulighet til å forstå sammenhengen mellom det abstrakte rammeverket i NAV og sin egen sak.

Som vi ser, har informantene et ganske bevisst forhold til hvilket nettverk av tekster de trekker inn i brevene. De er også klar over at det er annet lovverk og andre opplysninger som også er aktuelle, og oppfordrer bruker til å ta kontakt dersom det er noe hun lurer på:

Har du spørsmål?

Kontakt oss gjerne på telefon 55 55 33 33. Du må alltid oppgi fødselsnummeret ditt når du tar kontakt med NAV. Da kan vi lettere gi deg rask og god hjelp.

Fra NAVs brevstandard

For at strategien med å henvise til supplerende informasjon på internett og per telefon ikke skal skape en modelleser i teksten som har høy juridisk kompetanse og mye forhåndskunnskap om hvordan NAV fungerer, er informantene avhengige av tre ting. For det første må tekstene henvise eksplisitt til alle tekster som er så relevante at de bør henvises eksplisitt til. For det andre må tekstene det henvises til faktisk supplere brevt teksten tilstrekkelig. For det tredje må brevt teksten være presis og nyansert nok til at brukeren forstår når det er nødvendig for henne å oppsøke tilleggsinformasjon eller be om hjelp.

Et eksempel på at teksten kanskje burde gjort en sammenheng mer eksplisitt, og slik skapt en modelleser med litt mindre forhåndskunnskap, finner vi når NAV avslår søknad om arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven § 11-5 *Nedsatt arbeidsevne*. I dette brevet blir det ikke henvist til folketrygdloven § 11-13 *Arbeidsavklaringspenger* overhodet, selv om det faktisk er arbeidsavklaringspenger det gis avslag på. Grunnen til dette er at et av vilkårene for å få innvilget arbeidsavklaringspenger, er at brukeren har et positivt vedtak etter § 11-5, det vil si at hun har et vedtak som slår fast at hun har nedsatt arbeidsevne. Det er altså ikke nødvendigvis ulogisk i juridisk sammenheng å avslå søknaden på dette grunnlaget. Men hvordan skal brukeren vite det, når sammenhengen verken gjøres eksplisitt i brevet eller i den generelle informasjonen på

NAVs hjemmesider? Brukeren finner denne informasjonen hvis hun leser lovteksten i folketrygdloven § 11-5, men informantenes grunnlag for å omskrive lovteksten er jo nettopp at de forventer at denne er lite tilgjengelig for gjennomsnittsbrukeren.

Det finnes flere eksempler på at de supplerende tekstene det henvises til ikke supplerer i tilstrekkelig grad til å skape en modelleser uten inngående kjennskap til NAV-systemet. NAV skriver i avslutningen på vedtaksbrev at:

Du har rett til å klage

Hvis du mener vedtaket er feil, kan du klage innen [xx] uker fra den datoen du mottok vedtaket. Klagen skal være skriftlig. Du finner skjema og informasjon på nav.no/klage. Trenger du hjelp, er du velkommen til å kontakte NAV-kontoret.

Fra NAVs brevstandard

Hvis man går til nettsiden nav.no/klage, kommer man direkte til skjemasiden. For å få tilgang til selve skjemaet, må man oppgi fødselsnummer for å få generert en forside til "saken din", noe som gir inntrykk av at man egentlig har startet en klagesak før man har fått muligheten til å lese mer om hvorvidt man har grunnlag for å klage. Heldigvis finnes det en link på skjemasiden: "Les mer om klagerettigheter". Hvis man følger denne linken, kommer man til en side som gir informasjon om klageprosessen, men ikke om formatet klagen skal skrives i eller hvilken informasjon som er relevant i en klagesak.

Det er ikke sikkert at denne informasjonen er tilstrekkelig eksplisitt til at brukeren forstår hvilke endringer hun kan be om. Som vi så i kapittel 4.2.3.3. "Avsenders intensjon", gjøres det for eksempel ikke eksplisitt i innvilgelsesvedtaket at dette er todelt, og både omfatter opplysninger om at brukeren får penger og hvor mye penger hun får. Det gjøres heller ikke eksplisitt at hvor mye hun får, er avhengig av hvor store inntekter hun har hatt, og ikke av hvor store utgifter hun har. Det er altså ingen eksplisitte uttalelser i brevet som sikrer at en klager som er misfornøyd med beløpet som blir utbetalt, konsentrerer seg om å fremlegge bevis for at beregningsgrunnlaget er for lavt framfor at utbetalingene er for lave i forhold til utgiftene hun har. En bruker som ikke oppfyller kompetansekravene teksten stiller til modelleseren, risikerer dermed å sende en klage som blir avslått fordi hun ikke fremlegger argumenter og bevis som er relevante for saken.

Arbeidsgruppa kunne nærmet seg dette problemet ved å presisere at også beregningsgrunnlaget kan påklages. Når dette ikke blir gjort i brevet og ikke blir utdypet i den supplerende netteksten, kan vi tenke oss at modelleseren ikke bare skal ha mye forhåndskunnskap for å skrive en effektiv klage; modelleseren må også ha ganske god

forståelse for NAV-systemet for å forstå at hun kunne trenge hjelp eller veiledning fra NAV. Risikoen er at den faktiske brukeren ikke tar kontakt, og at hun sender en klage som ikke blir tatt til etterretning fordi kravene som stilles til modelleseren er for høye. Dette skaper igjen to problemer: Både NAV og søkeren bruker ressurser på en hensiktsløs klage, og søkeren opplever at NAV ikke er lydhøre for innvendinger.

Som vi ser, kan kravet som stilles i brevene til modelleserens forhåndskompetanse, føre med seg en kommunikativ dynamikk mellom NAV og de faktiske leserne som står i direkte kontrast til de uttalte effektene Språkrådet hevder i "Vær klar-plakaten" at klarspråk har (jmf. kapittel 3.3.1.1. "Vær klar-plakaten"): Det at informasjon utelates og forenkles til fordel for lesbarheten, kan i disse tilfellene føre til ineffektiv ressursbruk og redusert tillit mellom NAV og brukerne.

4.3.2.2. Relevansvurderinger

Fordi NAVs brev fungerer som kvalifiseringer (jmf kapittel 4.2.3.2. "Språkhandlinger"), er det lagt sterke juridiske føringer på hvilke opplysninger brevene må inneholde (jmf. kapittel 4.1.2. "Juridiske hensyn"). Dette fører til at brevene inneholder informasjon som er av ulik relevans for ulike faktiske lesere. For at den faktiske leseren skal kunne innta modelleserrollen, må hun forstå at saksbehandleren som fatter vedtaket ikke kan vite nøyaktig hvilken informasjon som er relevant i de ulike sakene hun fatter vedtak i, og at løsningen er å ta med all informasjon som kan komme til å bli relevant. Deretter må leseren gjøre seg opp en mening om i hvilken grad de ulike informasjonselementene er relevante for hennes konkrete sak. En bruker som godtar vedtaket vil for eksempel kunne oppfatte opplysningene om hva hun må sørge for å holde NAV oppdatert om, mest relevante, mens en søker som ikke godtar vedtaket vil kunne finne informasjonen om klagerettigheter mest relevant. På denne måten kan brevene være tilpasset mange ulike brukersituasjoner, og dermed mange ulike modellesere.

Noe er imidlertid felles for alle modelleserne, og det er at de klarer å forholde seg til sin egen sak både som en abstrakt juridisk vurdering (jmf. beskrivelsen av systemverden i kapittel 1.3. "Det spesielle med å klarspråke NAV-brev") og som et konkret vedtak fattet på grunnlag av den konkrete brukerens spesifikke livssituasjon (jmf. beskrivelsen av livsverden i samme kapittel). Modelleseren må med andre ord klare å skille mellom informasjon som er irrelevant og relevant, og informasjon som er mer eller mindre viktig.

NAVs problemforståelse ser imidlertid ut til å være at de konkrete leserne velger å gjøre for lite informasjon relevant for sin egen sak:

Brukerne leser det som er interessant for dem, og hopper over resten.(...)

Heldagsmøte 200412

Denne forståelsen av leseren gjør at arbeidsgruppa beslutter at første avsnitt i alle vedtak skal avsluttes med oppfordringen: "I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet". Både formen, det at teksten henvender seg direkte til brukeren, og selve oppfordringen til å lese hele brevet, gir et inntrykk av at brevet er personlig utformet, og at informasjonen dermed er skreddersydd den enkelte, faktiske leser. Denne oppfordringen er rettet til en tenkt leser som ikke setter seg tilstrekkelig inn i sin egen sak. Vi kan imidlertid tenke oss at det også finnes faktiske lesere av teksten som setter seg grundig inn i egen sak. For at de grundige faktiske leserne skal kunne oppfylle modelleserrollen, må de forstå at oppfordringen til å lese hele brevet også innebærer å gjøre en vurdering av hvordan denne informasjonen er relevant for deres konkrete sak. De må forstå at det er viktig for NAV å opplyse om klagerettigheter, men at beskrivelsen av disse rettighetene ikke er en oppfordring til å klage dersom de ikke mener at vedtaket er feil.

Et konkret eksempel på et innholdselement som kan være vanskelig for faktiske lesere å plassere, er når brevet som avslår søknad om arbeidsavklaringspenger³⁰³ avsluttes med avsnittet:

Hva kan NAV hjelpe deg med?

Selv om vi har avslått søknaden din, har du rett til veiledning fra oss:

- *Du kan få hjelp til å finne ledige jobber.*
- *Du kan få veiledning på NAV-kontoret om utdanning og yrker.*
- *Du kan få økonomisk rådgivning og informasjon om sosiale tjenester.*

Avsnittet er ment å komme brukeren i møte hvis hun får avslag på søknaden sin.³⁰⁴

Informasjonen er tilpasset en veldig konkret leser: En som godtar avslagsvedtaket, og som mener at veiledning om jobb, utdanning og økonomi vil kunne bidra til å løse problemene hun har med å være i arbeid. I tillegg må hun ikke ha jobb i utgangspunktet, men være arbeidsledig, og hun må ha en økonomisk situasjon som er så presset at hun kvalifiserer til sosiale tjenester. Modelleseren må enten forstå at dette avsnittet kun er

³⁰³ Vedlegg 4

³⁰⁴ Arbeidsgruppa 070512 og Heldagsmøte 080512

relevant dersom hun befinner seg i en av disse situasjonene, eller hun må være i en av disse situasjonene for å oppfatte avsnittet som relevant.

Det som kan gjøre avsnittet vanskelig å plassere for en som får avslag, er at det ikke er karakteristisk for dem som har søkt om arbeidsavklaringspenger å være arbeidsledige. Arbeidsavklaringspenger er en stønad som man kvalifiserer til ved å være syk, og ikke fordi man mangler arbeid. Mange vil for eksempel ha vært sykemeldt fra jobben sin i opp mot et år, og har dermed et arbeid å komme tilbake til, men søker om arbeidsavklaringspenger fordi de har en oppfatning av at de er for syke til å være i arbeid.

Dersom leseren ikke klarer å innta modelleserrollen, kan vi tenke oss at dette avsnittet kan føre med seg både irrelevante klager fordi brukeren tror at NAV har misforstått problemet,³⁰⁵ og at det kan føre til at brukeren ikke føler seg sett, og at brukernes tillit til NAVs forståelse av sakene de fatter vedtak om, utfordres.

4.4. NAV som avsender

Jeg har allerede sagt en god del om hvordan de tekniske løsningene for tekstproduksjon i NAV, bidrar til å utfordre forfatterbegrepet. En grunn til at denne typen løsninger velges, er nettopp det at saksbehandleren ikke sender brev i kraft av å være seg selv, men som representant for institusjonen NAV. Dette understrekes allerede i brevenes overskrifter, der det påpekes at "NAV har (...)" for eksempel innvilget en søknad.

I praksis betyr dette at deltakerne i den kommunikative situasjonen som oppstår når en bruker mottar et brev fra NAV, er institusjonen NAV og personen brevet er adressert til. NAV forsøker å utjevne dette inntrykket noe ved å være seg bevisst tonen i brevene, og ved å signere med saksbehandlers navn.

Likevel:



NAV er en institusjonell avsender som fatter vedtak på abstrakt grunnlag. Personen som mottar brevet, mottar et brev som relaterer konkret til en livssituasjon. Denne

³⁰⁵ Jmf. Heldagsmøte 200412 når klageavdelingen redegjør for problemene de støter på i møte med brevene om arbeidsavklaringspenger: "Her står det at man får avslag fordi man ikke er syk. Kan ikke brukeren tenke da at "Men jeg er jo syk"? Det trenger ikke være så bastant."

intimitetsdiskrepansen er en relevant forståelsesramme når informantene diskuterer hvordan de skal formulere seg i brevene.

4.4.1. Egne definisjoner

Enten det dreier seg om den følelsesmessige relasjonen mellom NAV og bruker eller om mer praktiske forhold, er det bred enighet blant deltakerne i klarspråkprosjektet om at NAV definerer og konstituerer seg selv gjennom måten de kommuniserer på.³⁰⁶ Dette leder til diskusjoner om hvem NAV skal være og hvilken rolle NAV skal ta.

4.4.1.1. Tone

Informantene er opptatt av at brevene skal ha "ha en hyggeligere tone" og at NAV skal være "imøtekommende, men profesjonelle"³⁰⁷. Dette er hensyn det ikke alltid er enkelt å kombinere, i hvert fall ikke for en institusjon som til dels tar svært upopulære beslutninger.

1: Det er jo et brutalt budskap.

3: Så vi må gjøre det hyggelig.

1: Men jeg veit ikke om det kan gjøres hyggelig. Det må kanskje være tydelig og klart.

3: Nettopp.

Arbeidsgruppa 070512

Noe av problemet oppstår fordi NAV har behov for å formidle alvoret i vedtaket som er fattet, og for å framstå som en autoritet som fatter de riktige beslutningene. Dette er viktig for at brukeren ikke skal få falske forhåpninger:

2: Vi kunne skrive en betryggende setning. Dette er en skummel setning.

4: Men tar man ikke dette med saksbehandleren sin. Man skal ikke skape falske forhåpninger. Jeg synes det er greit at det står sånn.

Arbeidsgruppa 270412

I tillegg er det viktig av effektivitetshensyn at NAV gir utvetydige beskjeder der det kan føre til ubehagelige situasjoner hvis brukeren ikke følger opp sin del av jobben.

Jeg snakket med en som jobber i en forvaltningsenhet (...), og som deltar i et prosjekt i direktoratet om tilbakekrevingsaker. Hun sa at hvis vi er strengere på dette gjør vi brukeren en tjeneste. Mange saker oppstår fordi folk ikke skjønner at de må følge med sjøl. Hvis ikke kan de få en stygg tilbakebetalingssak. Vi må være hyggelige på det riktige, og strenge på det riktige.

Heldagsmøte 200412

Også brevenes juridiske forankring er med på å legge føringer på tonen i brevene.

Spesielt modale uttrykk som *kan* og *bør* byttes ut med mindre modale uttrykk som *må*

³⁰⁶ For eksempel Heldagsmøte 080512

³⁰⁷ Arbeidsgruppa 070512

og skal for at det ikke skal være tvil om at brukeren skal kunne forstå hva hun er pålagt å gjøre.³⁰⁸

Det er altså mange grunner til å beholde en ganske stram og presis tone i brevene. Likevel er informantene opptatt av at tonen ikke skal være unødvendig krass:

4: Det er vanskelig å skrive vennlig hilsen på avslag.

1: Kanskje det er en god test på om avslaget er godt nok skrevet, at man kan skrive med vennlig hilsen?

Heldagsmøte 200412

Balansegangen er imidlertid ikke så enkel, og noen ganger må arbeidsgruppa sette hverandre på plass for at ikke budskapet skal bli alt for ullent:

1: Arbeidsevne: Er det er ord vi bør...

3: Ja det er et fælt ord.

1: Men det er jo loven.

3: Og det er jo riktig. Man kan jo ikke skrive "mestring".

2: Og dette er jo kjernen, det er grense for hvor mye vi skal dulle med folk.

3: Og de får jo mye penger. Og de påstår jo selv at arbeidsevnen er redusert. Det er jo samsvar med hva de ber om.

Arbeidsgruppa 150512

Ved å bruke aktive setninger og henvende seg direkte til bruker, forsøker NAV å ivareta en presis språkbruk samtidig som de gjør tonen i brevet mer personlig. Også dette må behandles med en viss varsomhet:

1: For vilkår er jo et ord man ikke egentlig bruker i dagligtale.

10: Ja, det er et viktig poeng. Og det er viktig at vi sanerer bort ord og uttrykk som ikke er i dagligspråket. Men brevene kan bli mye "du skal", "du må", "du vil". Når vi printer må vi se om det blir for mye av dette. Da kan det nesten blir parodi. Vi må ha et brev som også flyter.

Heldagsmøte 040612

Deltakerne i klarspråkprosjektet vil altså at brevene skal være effektive og funksjonelle på en hyggelig og respektfull måte. Det er også viktig at brevene bidrar til å aktivisere brukerne:

11: Men man må aktivisere bruker også. Ikke bare vi skal, vi skal.

1: En viktig tilbakemelding fra forrige brevgruppe er at vi burde ansvarliggjøre brukerne. Men det er en faglig diskusjon i NAV. I hvor stor grad skal NAV være på tilbudssiden? Vi kommer opp i etiske problemstillinger. Det er spennende.

Heldagsmøte 200412

Informantene er redde for å være så mye på tilbudssiden at de forplikter NAV til noe det ikke var meningen å forplikte NAV til. Samtidig er det en vilje i gruppa til å skape reelle endringer gjennom brevarbeidet, og de er ikke fremmede for å forplikte NAV innenfor visse rammer:

³⁰⁸ Arbeidsgruppa 270412

9: Men da har man samtidig forpliktet NAV, for hvis det ikke står på listen...

1: Ja, det forplikter NAV, dette her.

9: Og som borger er jeg ganske fornøyd med det.

Heldagsmøte 040612

4.4.1.2. Tilgjengelighet

5: For NAV er en ting liksom.

6: For det er jo reformen; at det skal være en ting fra fødsel til grav. (...)

Heldagsmøte 080512

Et av argumentene for å slå sammen Aetat og Trygdeetaten og sosialtjenesten til NAV i 2006, var at det skulle bli enklere for brukerne å vite hvor de skulle henvende seg.³⁰⁹ Brukerne skal henvende seg til NAV. Uavhengig av hva de lurte på, skal de kunne ringe NAV på samme telefonnummer. Uavhengig av hvilket ærend de har, skal de besøke samme kontor. Hvem som tar telefonen, hvem du treffer på NAV og hvem som behandler søknaden din om støtte, skal være likegyldig. Brukeren skal uansett få den støtten hun har krav på, enkelt og effektivt.

Dette legger føringer på hva arbeidsgruppa kan gjøre for å gjøre NAV mer tilgjengelige. I praksis kan arbeidsgruppa henvise brukere med spørsmål til Kontaktsenteret eller til det lokale NAV-kontoret, men ikke til den konkrete saksbehandleren som har fattet vedtaket.

Kontaktsenteret har samme telefonnummer uansett hvor du ringer fra, og du identifiserer deg som bruker ved å oppgi fødselsnummeret ditt slik at de som jobber på kontaktsenteret får tilgang på saken din.

På heldagsmøtene diskuteres det hvor mye man skal oppfordre til kontakt i brevene. Et av hovedmålene for klarspråkprosjektet er tross alt å "begrense ressursene vi bruker på å svare på spørsmål fra brukere som ikke skjønner hva vi skriver"³¹⁰.

4: Burde vi oppfordre til det i brevet?

11: Man kan jo be dem om å ta kontakt.

4: For jeg vet ikke om vi skal legge det fram som option?

Heldagsmøte 080512

Likevel oppfattes det å oppfordre til kontakt både som noe som bidrar til å øke tilliten og bedre samarbeidet mellom NAV og brukerne:

2: Det er fint å oppfordre til kontakt. Det er ikke sikkert det genererer telefoner, men det kan hende de har en mindre dårlig følelse i magen når de ringer.

³⁰⁹ Det kongelige arbeids- og sosialdepartement: St. Prp. 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning.

³¹⁰ Heldagsmøte 200412

Det oppfattes også som viktig at brukerne tar kontakt for at NAV skal kunne gjøre jobben sin på en tilfredsstillende måte:

10: Hva gjør du hvis du ikke forstår? De fleste spør noen de kjenner, nest flest ringer NAV, nest etter det drar de på NAV-kontoret.

1: Hvor kompetent hjelp får de av noen de kjenner? Er det dét vi vil? Burde de heller ringe oss?

4.5. Realitetsjusteringer

Arbeidsgruppa blir etter hvert svært klar over at det er en grunn til at brevene har blitt som de har blitt og at det er mange hensyn som skal ivaretas når NAV sender brev.

Spesielt de tekniske begrensingene i Arena, og ønsket om å kunne begynne å bruke de ferdige brevene allerede i 2013, var med på å legge klare begrensinger på målet om det personlige standardbrevet. Det at man benytter samme vilkårt tekst hver gang man gjengir et vilkår i Arena gjorde at arbeidsgruppa bestemte seg for en slags "drømmerealisme"³¹¹.

Allerede på det første møtet i arbeidsgruppa diskuterer møtedeltakerne hvordan de skal forholde seg til de tekniske føringene:

4: Hvor nært forestående er det med en ny teknisk brevløsning.

5: De jobbet med det nå, men (brev og arkiv) sa ikke noe om det

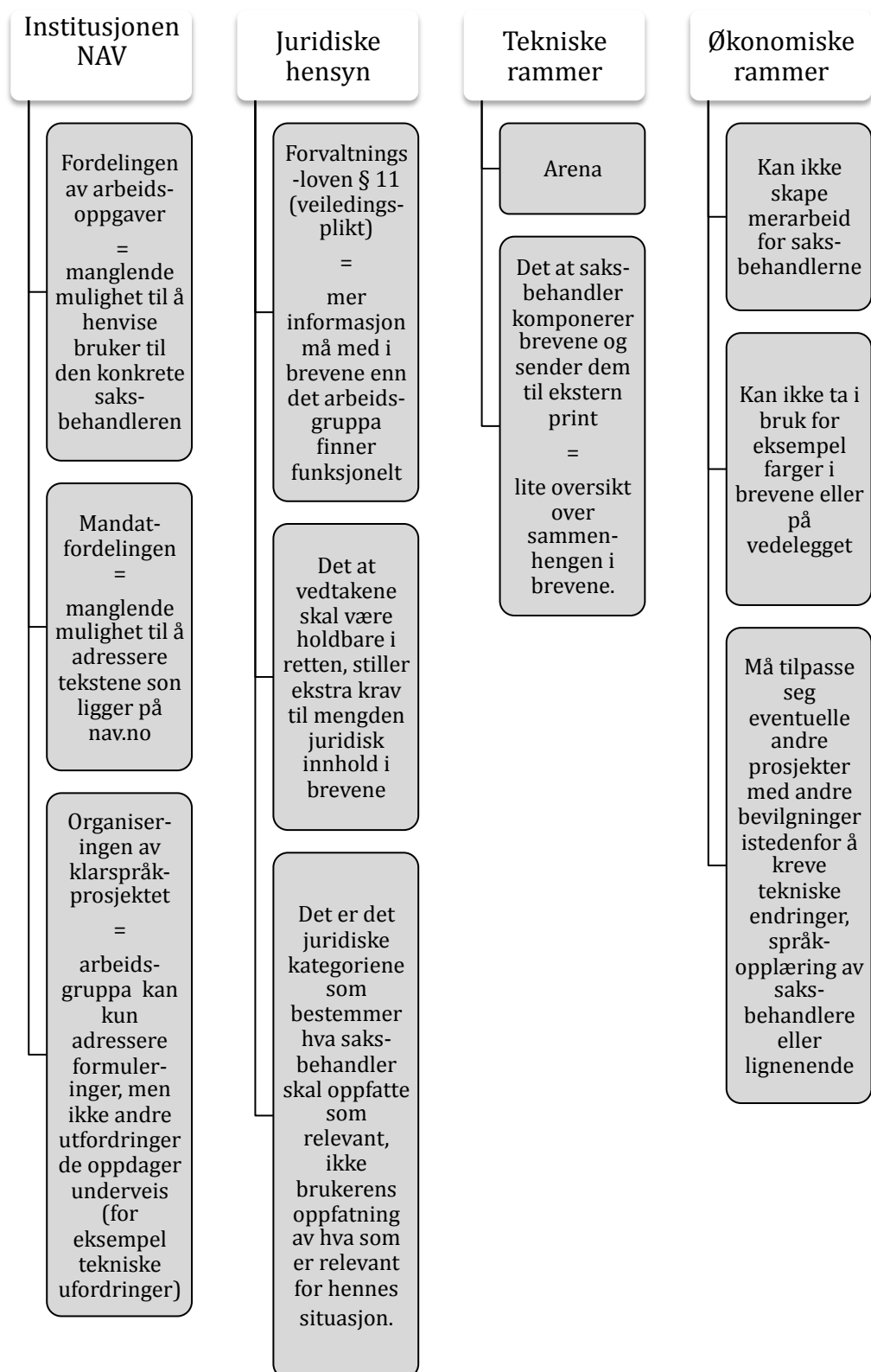
3: Forholdene må jo være lagt til rette i desember/januar hvis vi skal ta hensyn til det i brevstandarden?

Som vi ser er de allerede på det første møtet i arbeidsgruppa i april, klar over at de inntil videre er nødt til å forholde seg til de rammene som allerede finnes, og de er ikke involvert i arbeidet med å endre rammene.

Som vi ser av tabellen på neste side, kan vi sortere realitetsjusteringene som har blitt gjort underveis, etter veggene i klarspråkrommet jeg skisserte i kapittel 4.1. Ved å begrense det kommunikative arbeidet til å dreie seg om formuleringer i brev innenfor de eksisterende institusjonelle, juridiske, tekniske og økonomiske rammene, blir det i praksis ganske begrenset hva som kan endres. Gang på gang må informantene slå seg til ro med tekstlige løsninger de oppfatter som mindre funksjonelle, fordi andre hensyn står i veien for å forfatte mer funksjonelle tekster. Potensialet for endring begrenses av prosjektbeskrivelsen, noe som også begrenser de klarspråkede arbeidsavklaringspenge-

³¹¹ Arbeidsgruppa 120606

brevenes demokratiske potensial. I neste kapittel skal vi se på brevarbeidet i et demokratisk perspektiv.



Figur 12: Realitetsjusteringer sortert etter veggene i klarspråkrommet

5.0. Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?

Endelig er det på tide å samle trådene og forsøke å besvare problemstillingen. *Oppfyller NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev sitt demokratiske potensial?* For å belyse saken på en mest mulig nyansert måte, skal jeg nærme meg den fra fem ulike vinkler. Først skal jeg si noe om hvilke utfordringer arbeidsgruppa møter når de skal skape det de omtaler som "drømmebrevet". Deretter skal jeg se på forskjellen mellom klarspråk og klartekst, og hvordan arbeidsgruppa har valgt å forholde seg til disse forskjellene. For det tredje skal jeg si noe om hvorfor tekstene ender med å skape modellesere med høy kompetanse. For det fjerde skal jeg utforske intimitetsdiskrepansen som oppstår mellom NAV og brukerne litt mer. Til slutt skal jeg si noe om hvordan det å binde saksbehandleren kommunikativt bidrar til å begrense tekstenes demokratiske potensial.

5.1. Drømmebrevet

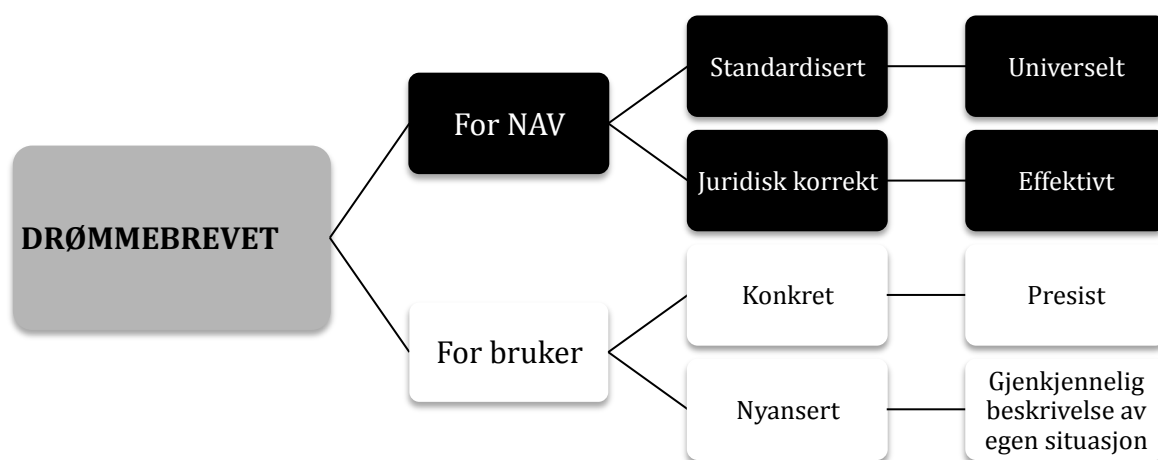
Vi kan si at "drømmebrevet" arbeidsgruppa snakker om, i virkeligheten er to forskjellige brev med to forskjellige funksjoner som ikke nødvendigvis er mulig å kombinere. På den ene siden er det snakk om drømmebrevet innad i NAV, som er mest mulig standardisert, mest mulig universelt og mest mulig juridisk presist. På den andre siden er det brukerens drømmebrev, som er mest mulig personlig, presist og konkret. En av informantene oppsummerer det slik:

Vi prøver å få standardbrevet til å se mest mulig ut som et personlig brev. (...)
Heldagsmøte 200412

Vi kan tenke oss at det er mulig å lage et standardbrev som virker personlig dersom vi har å gjøre med en sak som er helt standard, men det er vanskelig å tenke seg det samme i en utypisk sak. I denne sammenhengen kan vi godt tenke oss at saksbehandler og bruker befinner seg innenfor ulike verdener. Mens saksbehandler vurderer håndfaste opplysninger opp mot et abstrakt lovverk i et forsøk på å plassere en søker innenfor riktig juridisk kategori (jmf. systemverden), kan vi tenke oss at det å søke om arbeidsavklaringspenger sjelden er normaltstand for brukeren. Vi kan tenke oss at brukeren plasserer sine erfaringer innenfor livsverden.

Dette setter informantene mine i en vanskelig situasjon, i det de må forsøke å ivareta to ulike idealer på en gang. Byråkratiet idealiserer en systematisk tilnærming til verden og verdsetter abstrahering og systematiske kategoriseringer. Jo høyere stilling

en innehar i byråkratiet NAV, jo mer abstrahert er man fra de faktiske brukerne. Brukerne, og saksbehandlerne i førstelinjen, idealiserer på sin side det personlige, konkrete og saksrelevante. For brukeren kan vi altså tenke oss at det å søke om arbeidsavklaringspenger ikke dreier seg om hvilken standardiserte juridiske kategori man tilhører, men om hvorvidt man, gitt den nåværende livssituasjon, orker å være en del av arbeidslivet, og om man klarer å betale regningene sine og sette mat på bordet mens man finner det ut. Vi kan visualisere de ideelle ulikhetene i NAVs og brukernes drømmebrev slik:



Figur 13: Drømmebrevet

Ikke alle idealene som er beskrevet i tabellen er i direkte konflikt med hverandre, man kan for eksempel godt tenke seg tekster som er både juridisk korrekte og beskriver en situasjon på en måte brukeren finner gjenkjennelig, på en gang. Andre hensyn er vanskeligere å kombinere, som for eksempel det universelle og det konkrete. Vi kan også tenke oss at det kan være vanskelig for arbeidsgruppa å skrive brev ut fra to såpass ulike tankesett på en gang.

Analysematerialet som er benyttet i denne oppgaven gir inntrykk av at brevene fremdeles ligner mer på NAVs drømmebrev enn på brukerens. Heller enn å skrive brukernes drømmebrev, har arbeidsgruppa strukket seg langt for å tilfredsstille brukernes behov for presisjon innenfor NAVs klarspråkrammer. Selv om de ikke har kunnet pålegge saksbehandlerne å skrive individuelle brev tilpasset hver brukers ressurser, har de for eksempel lagt opp til brev som i større grad enn tidligere er konkrete med tanke på for eksempel hvilken dokumentasjon som ligger til grunn for

vedtaket som er fattet. Dette bidrar til større åpenhet og etterprøvbarhet, og dermed mer demokratiske tekster. Vi må derfor kunne si at selv om arbeidsavklaringspengebrevens demokratiske potensial ikke har blitt større gjennom klarspråkprosjektet, har arbeidsgruppa utnyttet mer av det demokratiske potensialet brevene i utgangspunktet hadde.

5.2. Klarspråk møter klartekst

Det å si noe i klartekst, forbindes gjerne med å la være å dempe innholdet i det man skal formidle med for eksempel høflighetsfraser. Det å si noe klarspråklig krever ikke det samme bardeuse uttrykket. En tendens i materialet som jeg har samlet inn, som kanskje er bekymringsverdig, er informantenes oppmerksomhet om tonen og vinklingen i brevet. Vi kan for eksempel se tendensen når de snakker om hvordan de skal nærme seg det å gi avslag på en søknad om arbeidsavklaringspenger:

2: "NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger" Kan det stå sånn?

2: Skal vi si: "Vi har ikke innvilget?"

3: Er det ikke mer entydig å si avslått?

1: Det er alltid vondt å se avslått, men hvis de virkelig har krav på det kan de jo få det innvilget gjennom klage.

(...)

2: "Etter en samlet vurdering kan vi ikke se at din helsetilstand..."

1: Er tilstrekkelig...

2: "fyller vilkårene i folketrygdloven §11-5. Vi mener at du fortsatt har mulighet (ikke evne det liker ikke jeg) til å utføre inntektsgivende arbeid og kan møte de krav og forventninger som stilles i arbeidslivet".

1: Ja, det er hyggelig.

Arbeidsgruppa 300412

Her ser vi at informantene leker med tanken om å pakke inn avslagsbudskapet for at brukeren ikke skal føle seg støtt. De ender med å være tydelige på at NAV har avslått sykdommen, men velger i tillegg en positiv begrunnelse for avslaget, nemlig at "du fortsatt har mulighet (...) til å utføre inntektsgivende arbeid". Det kan kanskje oppleves som litt absurd at en retorikkstudent som benytter teorikapitelet i masteroppgaven sin til å argumentere for at vi skaper, og ikke bare gjengir, mening med språk, argumenterer mot informantenes ønske om å vinkle et budskap positivt. Vi kan likevel tenke oss at det å insistere på en positiv vinkling, kan være demokratisk betenkelig på to ulike måter.

For det første kan vi tenke oss en situasjon der brukeren faktisk ikke oppfatter situasjonen positivt. Det er ikke sikkert at en som har søkt om å få arbeidsavklaringspenger, men får avslag, er enig i at hun "kan møte de krav og forventninger som stilles i arbeidslivet". Som en av møtedeltakerne påpeker: "(...) dette har noe med bevisbyrden å

gjøre. Det kan hende de faktisk er syke, men at det mangler dokumentasjon”³¹². Når vi ser på den asymmetriske maktrelasjonen som er utgangspunktet i relasjonen mellom NAV og brukeren, og når vi tar med i beregningen at den positive vinklingen på situasjonen formidles i et brev som bruker ikke har mulighet til å imøtegå på annet enn juridisk grunnlag, er det nærliggende å oppfatte denne typen formuleringer som et uttrykk for at NAV er lite lydhøre for brukers oppfatning av sin egen situasjon, og dermed som et diktatorisk trekk ved teksten (jmf. kapittel 3.2.2. ”Demokratiet i språket”).

For det andre kan vi tenke oss at ønsket om å mykne et budskap, kan bidra til å gjøre et budskap som kanskje ikke er så mykt mindre åpenbart. I kapittel 4.2.3.2. ”Språkhandlinger” så vi for eksempel at møteinnkallingsbrevens budskap om at ubegrunnet fravær kan føre til NAV vurderer å stanse arbeidsavklaringspengene, kan bli mindre tydelig for leseren. I så fall er ønsket om å være hyggelige til hinder for den frie informasjonsflyten.

5.3. Forventet kompetanse

Deltakerne i klarspråkprosjektet i NAV har ikke verdens enkleste jobb når de skal formidle et av Norges mest komplekse juridiske systemer på en personlig måte til en uspesifisert leser. Av og til kan det se ut til at det å forstå og formidle det juridiske og prosessuelle innholdet korrekt stjeler ressurser fra arbeidet med å sørge for at brevene bidrar til å gjøre brukerne til kompetente deltakere i prosessen. Brukeren blir godt informert om hvilke plikter og rettigheter hun har og hvilke lovhjemler som ligger til grunn for disse der dette er relevant, men får sjelden verktøyet som skal til for å kunne ivareta sine rettigheter og plikter på en tilfredsstillende måte.³¹³ Dette er et problem vi har vært innom i forbindelse med teksten om klagerettigheter i kapittel 4.3.2.1. ”Intertekstualitet”.

Det å gi korrekte og forståelige saksopplysninger, er selvfølgelig også et vilkår for at brukeren skal kunne uttale seg relevant i forhold til sin egen sak, men det er ikke tilstrekkelig. *Brukeren må også få tilgang til konvensjonene som gjelder for hvordan teksten skal utformes og hva som er relevante ankepunkter innenfor sjangeren.* For eksempel må en bruker som mottar et varsel om stans av arbeidsavklaringspenger fordi

³¹² Arbeidsgruppa 300412

³¹³ Et unntak er når NAV opplyser at ”Du må sende meldekort” og henviser leseren til www.nav.no/meldekort. På denne siden finner brukeren en tekst som faktisk handler om hvordan man går fram for å sende meldekort i tillegg til en link til en demonstrasjon av det samme.

hun ikke har oppfylt pliktene sine,³¹⁴ vite at måten å unngå at arbeidsavklaringspengene hennes stanses på, ikke er å dokumentere videre behov for økonomisk støtte. Hun må enten dokumentere at hun faktisk har oppfylt pliktene sine likevel, eller at hun har hatt legitim grunn til å ikke følge opp avtalene hun har gjort med NAV. Modelleseren i den versjonen av brevene jeg har analysert, vet dette fra før eller har kompetanse til å slutte seg til dette ut fra de indirekte henvisningene en kan finne ved å analysere innholdselementene i brevene.

På denne måten mislykkes informantene i å bidra til å skape kompetente deltakere i den kommunikative situasjonen. Det fører også med seg et tilleggsproblem som kanskje er enda større. Fordi brukerne ikke får verktøyene til å ytre seg relevant i sin egen sak, får de heller ikke verktøyene som skal til for å ytre seg relevant *om* NAV som demokratisk initiert institusjon; de får ikke mulighet til å bli kompetente, retoriske medborgere som kan være med på den politiske deliberasjonen om hvordan NAV bør utformes. De blir stilt utenfor den offentlige kommunikative rasjonaliseringen av NAV, og får dermed ikke noe grunnlag for å legitimere NAV som institusjon.

5.4. Intimitetsdiskrepans

Vi ønsker ikke saksbehandlere i NAV som deler sine legeerklæringer med brukerne på lik linje som brukerne deler legeerklæringer med dem. Derimot kan vi godt ønske oss saksbehandlere som er klar over hvor mye av sine liv brukerne deler med, og legger i hendene på, NAV når de søker om en ytelse som arbeidsavklaringspenger. Måten vedtak fattes på i NAV, med saksbehandlere som fatter vedtak på grunnlag av papirer og ikke på grunnlag av møter med brukerne, gjør at informantene i denne sammenhengen ikke har så stort spillerom. Likevel er dette et av områdene der de i størst grad har forsøkt å utnytte det spillerommet de har.

Det mest åpenbare forsøket arbeidsgruppa har gjort, er å legge til avsnittet "Hva kan NAV hjelpe deg med?" i avslagsbrevet:

Hva kan NAV hjelpe deg med?

Selv om vi har avslått søknaden din, har du rett til veiledning fra oss:

- *Du kan få hjelp til å finne ledige jobber.*
- *Du kan få veiledning på NAV-kontoret om utdanning og yrker.*
- *Du kan få økonomisk rådgivning og informasjon om sosiale tjenester.*

³¹⁴ Vedlegg 7

På tross av at avsnittet ikke treffer helt (jmf. kapittel 4.3.2.2. "Relevansvurderinger"), er det et forsøk på bygge en bro over kløften mellom det abstrakte lovverket og de konkrete livssituasjonene. I tillegg benytter de for eksempel konsekvent aktive setninger som snakker direkte til brukeren.

I et språkmaktperspektiv bidrar dette til å utjevne maktfoldet mellom NAV og brukeren. Vi kan også tenke oss at denne typen grep minner saksbehandleren som skriver friteksten på at hun forfatter tekst som dreier seg om et liv, og ikke bare om en juridisk sak. I et brukerkompetanseperspektiv, bidrar de aktive setningene til å tydeliggjøre både NAVs rolle som beslutningsmakt og brukens konkrete situasjons plass i det store, abstrakte juridiske kategoriseringssystemet som NAV er. Både prosess og deltakere trer altså klarere fram for brukeren ved at informantene forsøker å imøtekomme brukernes perspektiv, og ved å at NAV trer frem som beslutningstakere ved å for eksempel gjøre det eksplisitt at det er NAV som har fattet vedtaket.

5.5. Den bundne saksbehandler

Som et selvstendig poeng, men også som en kommentar til både kapittel 5.0.2. "Klarspråk og klartekst" og 5.0.4. "Intimitetsdiskrepans", må vi ta for oss at et av målene med klarspråkprosjektet i NAV er "minst mulig fritekst"³¹⁵. Hvis vi ser på hva det er saksbehandler gjør, ser vi at hun kategoriserer opplysninger hun blir forelagt ut fra retningslinjer og regelverk som er laget av noen andre, og bruker dette til å generere allerede forfattet tekst til et brev som sendes til bruker. Det hun bidrar med av tilføyelser til denne teksten, er underlagt sterke føringer. Saksbehandlers forfatterrolle er med andre ord ganske marginalisert. Likevel signerer hun brevet med navn.

For det første bidrar dette til å gi inntrykk av at noen står personlig ansvarlig for vedtaket som er fattet, og det gir dermed brukeren inntrykk av at det vil ha noe for seg å snakke med en saksbehandler som har fattet et vedtak brukeren oppfatter som urimelig. Dette er sjelden tilfelle. Bruker blir henvist til å ta kontakt med kontaktsenteret eller sitt lokale NAV-kontor, ikke med saksbehandleren som har signert vedtaket. Signaturen gjør at brukeren oppfatter at hun har en saksbehandler, mens hun i virkeligheten bare har en sak som er behandlet. Dette bidrar ikke til å gjøre NAV mer gjennomsiktede.

For det andre virker dette tvingende for saksbehandler som blir gjort ansvarlig for ytringer hun potensielt ikke står inne for. Vi kan selvfølgelig argumentere med at

³¹⁵ Heldagsmøte 200412

dette er jobben hennes, og at hun ikke representerer seg selv, men det byråkratiske systemet. I så fall er det rart at hun skal signere med sitt eget navn, og slik framstå som en selvstendig kommunikativ deltaker.

Vi kan tenke oss at ordningen grunner i at NAV ønsker å fremstå mindre som en institusjonell vegg i møte med brukerne. Vi kan likevel ikke kalle det demokratisk å fremstå mindre som en institusjonell vegg, dersom systemet ikke blir endret tilsvarende. I så fall må vi kalle det et strategisk kommunikativt valg som fører brukerne bak lyset.

Her er imidlertid også informantene bundet på hender og føtter. Både måten vedtak i NAV fattes på og det at brevene skal signeres er allerede bestemt på høyere nivå i NAV. Dette bringer oss atter en gang til det tilbakevendende poenget som ser ut til å være den største utfordringen for klarspråk og demokrati i NAV: Klarspråkprosjektet er for snevert.

5.6. Konklusjon

Med "for snevert" mener jeg at prosjektet har lagt et for snevert språksyn til grunn i klarspråkarbeidet. Deltakerne i klarspråkprosjektet i NAV har undervurdert både de tekstlige produksjonsforholdenes betydning for tekstutformingen, hvilke maktmekanismer som formidles og reproduseres i NAVs tekster og tekstenes dialogiske rolle i kommunikasjonen mellom NAV og brukerne. Resultatet er et klarspråkprosjekt som konsentrerer seg om den aller siste byggesteinen i den kommunikative situasjonen, nemlig formuleringen av brevene, og som er fullt og helt overlatt til føringene som legges av tekniske løsninger, tidligere vedtak, institusjonelle strukturer og kvaliteten på omkringliggende tekster.

Dette er synd. Per i dag har NAV parallelle prosjekter på gang som jobber med digitalisering, redigering av nettsider, selvbetjeningsløsninger på nett og oppgradering av de tekniske brevløsningene. Fram til 2018 skal NAV bruke 3,3 milliarder kroner på "Moderniseringsprosjektet"³¹⁶, som skal bidra til å bringe de tekniske løsningene i NAV à jour med dagens teknologi, og til å lette samhandlingen mellom NAV og brukere. Klarspråk burde vært med på denne prosessen, både for å bidra kunnskap om hvor den kommunikative skoen trykker, og for å høste kunnskap om hvilke tekniske løsninger de må kommunisere innenfor i framtiden.

³¹⁶ Teknisk ukeblad: Bygger IT-plattform for de neste 40 årene.

Av samme grunn burde klarspråk vært representert i forsamlingene som utformer og reviderer regelverk og rutiner i NAV. Ved å sørge for at formidlingsaspektet blir en del av hele prosessen, legger man til rette for beslutninger og løsninger som kan formidles og formidlingsansvarlige som forstår hva det er de skal formidle.

En av de største fordelene med å trekke inn formidling i begynnelsen av ulike prosjekter, er at dialogen med brukeren begynner tidligere. Per nå kan vi tenke oss at brukeren er representert i møterommene kun i kraft av sine fysiske behov og juridiske rettigheter. Vi kan tenke oss at klarspråk kunne bidratt til å sørge for at også brukerens kommunikative behov ble ivaretatt, og slik lagt til rette for et mer dialogisk NAV. Ved å inkorporere brukerens potensielle kommunikative innspill tidligere, kan vi tenke oss at NAV og brukerne er litt nærmere en felles livsverden. Dette minker sjansen for store misforståelser senere, og kan bidra til å gjøre brukeren til en mer kompetent kommunikativ deltaker i møte med NAV, og en mer kompetent retorisk borger av demokratiet.

På spørsmålet om NAVs klarspråkede arbeidsavklaringspengebrev oppfyller sitt demokratiske potensial, er jeg fristet til å svare "både, og". På den ene siden har informantene gjort store endringer innenfor de rammene de har måttet jobbe innenfor, og de har anstrengt seg for å imøtekomme den tenkte leserens innspill og behov. På den andre siden gjenstår det noe med tanke på å bidra til at brukerne blir kompetente deltakere i den kommunikative situasjonen, og med tanke på å gjøre for eksempel vedtaksprosessene transparente.

Hovedbegrunnelsen for at klarspråkprosjektet i NAV ikke genererer flere demokratifremmende tekster, er likevel at klarspråkrommet er for trangt. Definisjonen av prosjektet er for snever, endringspotensialet er for lite, den potensielle smitteeffekten er for liten. Av femten informanter er det kun de fire fra kommunikasjonsavdelingen som har som oppgave å bidra med endringer. De resterende elleve er med i prosjektet for å forklare kommunikasjonsmedarbeiderne premissene for teksten de skal forfatte, de fungerer som voktere for det bestående. På denne måten får kommunikasjonsmedarbeiderne omtrent samme rolle som brukeren i møtet med teksten; de forsøker å forstå innholdet ved å plukke teksten fra hverandre og sette den sammen på en mer forståelig måte. I stedet for å jobbe med å skape tekster som i størst mulig grad legger til rette for effektiv dialog, jobber de med å skape tekster som er mest mulig forståelige og i minst mulig grad støter brukeren.

6.0. Avslutning

Jeg vil benytte avslutningskapittelet til langt på vei å frikjenne informantene mine. Faktisk vil jeg gå så langt som å frikjenne NAV, og skylde på premissleverandørene i prosjektet "Klart språk i staten" for at klarspråkprosjekter i Norge reduseres til språkvaskprosjekter som er designet etter kommunikasjonsmodellen vi i kapittel 3.1. "En retorisk språkforståelse" kalte sprøytemodellen. Rådene som gis gjennom "Vær klar-plakaten" og i boken "Klar, men aldri ferdig" er konsentrert om skriveregler og ikke dialogiske prinsipper. Materialet er utformet for å skape kompetente skribenter, men ikke for å skape kompetente deltakere i kommunikative situasjoner. Selv når Språkrådet råder til å "lytte til brukerne"³¹⁷ i utformingen av et klarspråkprosjekt, dreier det seg om å finne ut hvilke ord og uttrykk og hvilken tone og struktur de reagerer på. Materiellet som formidles er altså også i større grad rettet mot lesernes forståelse og følelser enn mot deres kompetanse og evne til å manøvrere i systemet.

Problemet er altså at klarspråk blir kun presentert som et språkvaskprosjekt. Det gir et bilde av at hovedproblemet er at det er mange dårlige tekster i omløp. Det igjen gjør at det ser ut som at vanskelig tilgjengelige byråkratiske tekster skyldes dårlige byråkratiske skribenter. Materialet i denne oppgaven viser imidlertid at mye av det som gjør arbeidsavklaringspengebrevene til NAV vanskelige å forstå skyldes forhold utenfor skribentenes kontroll. Det er grunn til å tro at dette er en observasjon som kan overføres til ulike typer byråkratiske tekster. Som Anders Johansen påpeker i sin anmeldelse av Stortingsmeldingen "Mål og mening. Ein heilskapelig norsk språkpolitikk":

(...) språkmeldingen [er] fullstendig fri for teknisk-byråkratisk sjargong. Her følger den ene greie normalsetning etter den andre. Slik sett er teksten både lettfattelig og lettest, kanskje er den dermed også velskrevet på et vis. I alle fall oppfyller den sine egne krav om «klarspråk» i offentlig forvaltning. Allikevel er den nesten uleselig.³¹⁸

Det samme gjelder åpenbart for brevene fra NAV: Språket kan være så lettfattelig og korrekt som bare det, men teksten blir likevel vanskelig å forstå dersom den ikke også framstår som sammenhengene, utfyllende og meningsfull.

Kommunikasjonsmedarbeidernes kompetanse i klarspråkarbeidet kan kanskje sies å være undervurdert. De bør ikke reduseres til kun å være sjefer over kommareglene, men bør også bidra med oversikt over de kommunikative utfordringene

³¹⁷ Språkrådet: Lytt til brukerne

³¹⁸ Prosa: Skal stortingsmeldinger leses?

den aktuelle institusjonen møter når de skal henvende seg til brukeren. Et korrekt språk er selvfølgelig viktig, både med tanke på tekstens forståelighet, respekten for leseren og for å fremstille avsenderen som kompetent og grundig. Kommunikasjonsmedarbeiderne bør imidlertid også konsentrere seg om å oppdage når forfatterens interesser går på bekostning av leserens, og stille spørsmål ved om det er tilsiktet. De bør kunne se når kompliserte saksforhold og institusjonelle strukturer skaper en formidlingsutfordring, og kunne stille spørsmålene som skal til for å nøste opp i disse kommunikative flokene. For at ikke kommunikasjonsmedarbeiderne skal henvises til kommunikativ brannslukking, må de være med i de prosessene som skaper forutsetningene for kommunikasjonen. De må slippes til i planleggingen av datasystemene, de må være med når nettsider designes og de må få innsikt i begrunnelsene for hvorfor byråkratiet håndterer ulike saker på spesifikke måter. På denne måten kan de bidra til at forutsetningene for demokratisk kommunikasjon i byråkratiet, blir best mulig. Dette forenkler ikke bare jobben for de byråkratiske kommunikasjonsavdelingene, men for alle som på en eller annen måte skal kommunisere med og på vegne av staten. Ved å skape gode produksjonsforhold for byråkratiets tekster, legger man også til rette for gode tekster som fremmer folks evne til å manøvrere i byråkratiet og delta i demokratiet.

7.0. Litteraturliste

7.1. Bøker og artikler

Aakvaag, Gunnar C. (2008): *Moderne sosiologisk teori*. Otta : Abstrakt forlag.

Ajagán-Lester, Luis, Per Ledin og Henrik Rahm (2009): "Intertextualiteter." I Teoretiska perspektiv på sakprosa. Boel Englund og Per Ledin (red.). Malmö : Studentlitteratur.

Aristoteles (2006): *Retorikk*. Oversatt av Tormod Eide. Oslo : Vidarforlaget A/S.

Asdal, Kristin, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim, Tore Rem og Johan L. Tønnesson (2008): *Tekst og historie. å lese tekster historisk*. Otta : Universitetsforlaget.

Austin John, L (1962): *How to do things with words*. Oxford : Clarendon Press.

Bakhtin, Mikhail M. (1998): "Spørsmålet om talegenrane." I *Spørsmålet om talegenrane*. Rasmus T Slaattelig (red.). Ariadne forlag.

Berge, Kjell Lars (2003): "Hvor er makten i teksten?" i Berge, Meyer, Trippestad (red.) *Maktens tekster*. Oslo : Gyldendal akademisk.

Berge, Kjell Lars (2005): "Skriving som grunnleggende ferdighet og som nasjonal prøve – ideologi og strategier". I *Det nye norskfaget*. A.J. Aasen og S. Nome (red.). Oslo : Fagbokforlaget.

Berge, Kjell Lars (2008): "Teksten" I *Tekst og historie. Å lese tekster historisk*. Otta : Universitetsforlaget.

Berge, Kjell Lars (2010): "Tekst og ytringshandlingsteori." I *Skandinaviske sprogstudier*. 1/2010.

Bitzer, Lloyd F. (1968): "Den retoriske situation." I *Rhetorica Scandinavica* 3/1997.

Eco, Umberto (1994): *Seks turer i fortellingens skoger*. Oslo : Tiden.

Engelstad, Fredrik (2005): *Hva er makt*. Otta : Universitetsforlaget.

Englund, Boel og Jan Svensson (2003): "Sakprosa och samhälle". I *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Boel Englund og Per Ledin (red.). Malmö : Studentlitteratur.

Eriksen, Erik Oddvar og Jarle Weigård (1999): *Kommunikativ handling og deliberativt demokrati. Jürgen Habermas teori om politikk og samfunn*. Bergen : Fagbokforlaget.

Falck-Ytter, Kaja (2009): *Klarspråk: Hva er det?* Masteravhandling i nordisk språkvitenskap. NTNU.

Furu, Iris Alice Vigerust (2010): *En vegg av tekst. En kvalitativ intervjuundersøkelse av skjemaet "Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)"*. Masteravhandling i Moderne retorikk og språklig kommunikasjon. Universitetet i Oslo.

Giroux, Henry A. (1998): "Literacy and the Pedagogy of Voice and Political Empowerment". I: *Educational Theory*. Winter 1988, vol. 38, no. 1, s 61-75.

Habermas, Jürgen (1971): *Borgerlig offentlighet – dens fremvekst og forfall. Henimot en teori om det borgerlige samfunn*. Trondheim : Gyldendal.

Habermas, Jürgen (1981): "Hva er universalpragmatikk?". I *Teorier om sprog og samfund*. Jürgen Habermas (red.). Gyldendal Danmark.

Halliday, M.A.K. (1985): "Situasjonskonteksten" I *Å skape mening med språk. En samling artikler av M.A.K. Halliday, R. Hasan og J.R. Martin*. Kjell Lars Berge, Patrick Coppock og Eva Maagerø (red.). Gjøvik : Landslaget for norsundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag.

Hellspong, Lennart og Per Ledin (1997): *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Malmö : Studentlitteratur.

Heywood, Andrew (2002): *Politics*. 2. utg. New York : Palgrave foundations.

Kjeldsen, Jens E. (2009): *Retorikk i vår tid. En innføring i moderne retorisk teori*. 2. utgave. Fagernes: Spartacus forlag AS.

Klar, men aldri ferdig. Margrete Kvarenes, Torunn Reksten og Ingrid Stranger-Thorsen (red.). Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT.

Kultur- og kirke departementet (2008) *Mål og mening: Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*. St.meld.nr.35 (2007-2008). Oslo

Kunnskapsdepartementet (2008). *Språk bygger broer*. St. meld. nr. 23 (2007-2008). Oslo.

Maagerø, Eva (1998): "Hallidays funksjonelle grammatikk – en presentasjon". I *Å skape mening med språk. En samling artikler av M.A.K. Halliday, R. Hasan og J.R. Martin*. Kjell Lars Berge, Patrick Coppock og Eva Maagerø (red.). Gjøvik : Landslaget for norsundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag.

Nygaard, Thomas (1995): *Den lille sosiologiboka. Innføring i sosiologisk handlingsteori*. 2. opplag. Universitetsforlaget.

Rosengren, Mats (2008): *Doxolog – en essä om kunskap*. 2. utgave. Skive : Retorikforlaget.

Schaanning, Espen (1998): "Jürgen Habermas." I *Vestens tenkere. Fra Freud til Baudrillard*. (Bind 3. 4. opplag) Trond Berg Eriksen (red.) Otta: Aschehoug.

Silverman, David (2006): *Interpreting qualitative data*. (Third edition). Cornwall : Sage.

Skirbekk, Gunnar og Nils Gilje (2000): *Filosofihistorie*. 7. utgave. 5. opplag. Otta : Universitetsforlaget.

Svennevig, Jan (2001): "Abduction as a methodological approach to the study of spoken interaction." I *Norskraft* 103/2001.

Svennevig, Jan. (2009): *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. (2. utgave., 1. opplag). Fagernes : Cappelen Damm AS.

Tønnesson, Johan L. (2002): *Den flerstemmige sakprosaen. Nye tekstanalyser*. Fagbokforlaget.

Tønnesson, Johan L. (2004a): "En forelesning om de fire teksttypene". Upublisert manus delt ut blant studentene.

Tønnesson, Johan L. (2004b): *Tekst som partitur elle Historievitenskap som kommunikasjon: Nærlesing av fire historikertekster skrevet for ulike lesergrupper*. Dr.art.-avhandling. Oslo: Unipub forlag.

Tønnesson, Johan L. (2008): *Hva er sakprosa*. Otta : Universitetsforlaget.

Østerberg, Dag (2003): *Sosiologiens nøkkelbegreper*. Oslo : Cappelen akademisk forlag.

Østerud, Øyvind (2005): *Statsvitenskap. Innføring i politisk analyse*. 3. utgave, 3. opplag. Kjøpsvik : Universitetsforlaget.

Weber, Max (1922): "Byråkrati" fra *Wirtschaft und Gesellschaft*. I *Max Weber. Makt og byråkrati. Essay om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Egil Fivelstad (red.). Trondheim : Gyldendal Norsk Forlag AS.

7.2. Nettsider

Berge, Kjell Lars: PDF fra forelesningsrekke. URL:

<http://www.uio.no/om/samarbeid/samfunn-og-naringsliv/partnerforum/arrangementer/partnerseminar/2010/berge.pdf> [Lesedato 17.08.2013]

Det kongelige arbeids- og sosialdepartement: St. Prp. 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning. URL:

<http://www.regjeringen.no/Rpub/STP/20042005/046/PDFS/STP200420050046000DDPDFS.pdf> [Lest 02.11.2013]

Center for plain language: Plain language act of 2010. URL:

<http://centerforplainlanguage.org/resources/plain-writing-laws/plain-writing-act-of-2010/> [Lesedato 19.10.2013]

European Commission: How to write clearly. URL:

http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf [Lesedato 19.10.2013]

Folketrygdloven kapittel 11. URL:

<https://www.nav.no/rettskildene/Forside/Folketrygdloven/Kapittel+11+-+Arbeidsavklaringspenger+og+tilleggsstønader.230176.cms> [Lesedato 02.11.2013]

Fornyings- og administrasjonsdepartementet: Statens kommunikasjonspolitikk. URL:

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens_kom_p ol_web.pdf [Lesedato: 16.10.2013]

Forvaltningsloven § 11. URL: <https://www.nav.no/rettskildene/lov/L19670210>

[Lesedato 30.10.2013]

Forvaltningsloven § 11 d. URL:

https://www.nav.no/rettskildene/lov/L19670210_P11D#L19670210_P11D [Lesedato 30.10.2013]

NAV: Meldekort. URL: www.nav.no/meldekort [Lesedato 03.11.2013]

NAV: Om NAV. URL: <https://www.nav.no/Om+NAV/NAV> [Lesedato 18.10.2013]

Prosa: Skal stortingsmeldinger leses? URL: <http://2001-10.prosa.no/artikkel.asp?ID=375> [Lesedato 04.11.2013]

Språkrådet: Lytt til brukerne. URL

<http://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Trinn-for-trinn/Lytt-til-brukerne/> [Lesedato 03.11.2013]

Språkrådet: Lær av andre. URL:

<http://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Laer-av-andre/> [Lesedato 17.10.2013]

Språkrådet: Lær av andre – NAV. URL:

<http://www.sprakrad.no/upload/Klarsprak/Dokumenter/Nav-artikkel%20til%20Lær%20av%20andre%20%20051212.pdf> [Lesedato 30.10.2013]

Språkrådet: Om oss. URL:

<http://www.sprakrad.no/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-oss/> [Lesedato 16.10.2013]

Språkrådet: Råd om klarspråksarbeid. URL:

<http://www.sprakrad.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Sok-stotte/> [Lesedato 16.10.13]

Språkrådet: Vær klar. URL:

<http://www.sprakradet.no/Klarsprak/sprakhjelp/Materiell/Vaer-klar/> [Lesedato 19.10.2013]

Store Norske Leksikon: Edmund Husserl. URL: http://snl.no/Edmund_Husserl [Lesedato 18.10.2013]

Teknisk ukeblad: Bygger IT-plattform for de neste 40 årene.
<http://www.tu.no/it/2013/05/08/bygger-it-plattform-for-de-neste-40-arene> [Lesedato 03.11.2013]

TV2: «... for å tilfredsstilla det komplette idioti i NAV-systemet». URL:
<http://www.tv2.no/nyheter/innenriks/-for-aa-tilfredsstilla-det-komplette-idioti-i-navsystemet-3786853.html> [Lesedato: 30.10.2013]

Venstre: NAV er for rigid og regelstyrt. URL: Venstre: NAV er for rigid og regelstyrt
<http://www.venstre.no/politikk/velferd/46046> [Lesedato 30.10.2013]

8.0. Vedlegg

Vedlegg 1 – CD

Innholdsfortegnelse CD

Vedlegg 1a: Møtetranskripsjonene

Vedlegg 1b: Brukerundersøkelsene

- Rapport fra NAVs kvantitative spørreundersøkelse om brevene før revisjon
- Rapport fra NAVs kvalitative intervjuundersøkelse om brevene før revisjon
- Presentasjon fra Opinion Perducos brukertest av de reviderte brevene

Vedlegg 1c: NAVs brevstandard

Vedlegg 2 – Oversikt over reviderte brev

Brev	Vedlegg
NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger	3
NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger	4
Du må sende oss flere opplysninger	5
Vi innkaller deg til møte	6
NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset	7
NAV har vurdert mulighetene dine på arbeidsmarkedet	8
NAV har forlenget vedtaket ditt om arbeidsavklaringspenger	9
NAV har endret arbeidsavklaringspengene dine	10
NAV har stanset arbeidsavklaringspengene dine	11
NAV har behandlet søknaden din om tilleggsstønader	12
NAV har endret tilleggsstønadene dine	13
Du har ikke rettigheter etter reglene for unge uføre	14
Du har rettigheter etter reglene for unge uføre	15
NAV har avslått gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine	16
NAV har innvilget gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine	17
Andre grunner til avslag på arbeidsavklaringspenger, småtekster	18

NAVs fargekoding i brevene

Farge	Valgbarhet
Grønn	I alle brev
Turkis	Valgalternativer for saksbehandler
Gul	Skal fylles ut av saksbehandler
Grå	Fritekst, skal forfattes av saksbehandler
Fuksia	Valgfri fritekst, kan benyttes hvis saksbehandler tenker at det er nødvendig

Vedlegg 3 – ”NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger”

NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger

Fødselsnummer [xxxxxxxxxx].

Vedtak

Vi har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger som vi mottok [dato].

Du vil få arbeidsavklaringspenger fra [dato] til [dato].

[Hvis sykepenger]

Hvis du mottar sykepenger, vil du få disse fram til arbeidsavklaringspengene starter.

Du får [xxxx] kroner per dag, fem dager i uken. Beløpet du får utbetalt avhenger av [fritekst].

[Hvis barnetillegg] I tillegg får du [xx] kroner per barn under 18 år som du forsørger, per virkedag. Skatten er trukket fra når pengene kommer inn på konto.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Slik har vi beregnet arbeidsavklaringspengene dine

NAV har vurdert at arbeidsevnen din ble redusert med 50 prosent eller mer fra [mnd/år].

[Hvis de tre siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde de tre siste årene før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.

Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde det siste året før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.

Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis minsteytelse] Fordi du har hatt lav eller ingen inntekt får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer to ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis ung ufør]

Fordi du ble ufør før du fylte 26 år får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer 2,44 ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis yrkesskade]

[fritekst , saksbehandler skriver om individuelle forhold]

Fordi du er ufør på grunn av yrkesskade, er arbeidsavklaringspengene dine beregnet ut ifra inntekten du hadde da du ble skadet. Beregningsgrunnlaget er [xxxxxx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis gradert uførepensjon]

Fordi du får gradert uførepensjon kombinert med arbeidsavklaringspenger, har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis EØS-beregning]

Fordi du har jobbet i et EØS-land har vi beregnet inntektsgrunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis inntekt større enn 6G]

Du får ikke arbeidsavklaringspenger for den delen av inntekten din som overskrider seks ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

Vi har registrert at du har [Hvis skattetabell] skattetabellnummer [xxxx] [Hvis skatteprosent] skatteprosent [xxx] og kontonummer [xxxxxxxxxxxx]. Hvis du endrer kontonummer, må du gi beskjed til NAV. Feil eller endringer i skatteopplysningene dine må du oppgi til Skatteetaten.

Begrunnelse

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer. Medisinske forhold må også hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du oppfyller begge disse kravene.

[Fritekst for § 11-13, saksbehandler skriver tre avsnitt, om fakta, anvendelse av regelverk, konklusjon. Husk å nevne type arbeidsavklaringspenger.]

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven §§ 11-5 og 11-13.

Du må sende meldekort

For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger må du sende meldekort hver 14. dag. Du sender meldekortet elektronisk på nav.no/sendmeldekort.

Sender du inn meldekortet for sent, kan utbetalingen utebli eller bli redusert. Du kan lese mer om hvordan du fyller ut meldekort på nav.no/meldekort.

[Hvis aktivitetsplan]

Du skal ha en aktivitetsplan

Aktivitetsplanen beskriver hva som skal til for at du skal komme i arbeid. Behandling regnes også som aktivitet. Dersom du ikke gjennomfører planen, kan vi stanse arbeidsavklaringspengene.

Dette skal NAV gjøre:

Det er vårt ansvar å utarbeide planen sammen med deg. Vi skal ta initiativ til møter og følge deg opp med samtaler etter behov mens du gjennomfører aktivitetene.

Dette må du gjøre:

Du skal være med på å utarbeide planen, og skaffe den informasjonen NAV ber om. Du må følge opp de aktivitetene vi har blitt enige om. NAV må få beskjed hvis noe hindrer deg i å gjennomføre planen.

Vedlegg 4 – NAV har avslått søknaden din om AAP

NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger

Fødselsnummer[xxxxxx]

Vedtak

Vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger, som vi mottok [dato].

[Hvis innvilgelse § 11-5]

Selv om du ikke får arbeidsavklaringspenger, kan du likevel ha rett til tiltak som kan hjelpe deg ut i jobb. Hvis du er i et arbeidsrettet tiltak, har du mulighet til å søke om tilleggsstønader.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Begrunnelse

[Hvis avslag etter § 11-5]

Vi har lagt vekt på

- opplysningene du har gitt i søknaden
- samtaler med veileder på NAV-kontoret
- uttalelse fra lege eller andre behandlere
- arbeidsevnevurderingen fra NAV
- vedtaket om oppfølging

[fritekst: saksbehandler tar utgangspunkt i listen ovenfor når individuell begrunnelse skrives]

[Hvis dokumentasjonen ikke viser at arbeidsevnen er nedsatt]

Etter vår vurdering er det ingen medisinske grunner til at du ikke kan være i arbeid.

Vi mener du kan ta flere typer jobber. [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen].

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis muligheter til arbeid]

[fritekst individuell medisinsk vurdering]

NAV mener du har mulighet til å ta arbeid som du er kvalifisert til, og som er tilpasset helsen din. Vi mener at du kan ta flere typer jobber, [fritekst: forskjellige typer jobber er nevnt i arbeidsevnevurderingen].

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis manglende språkferdigheter reduserer muligheten til arbeid]

Til tross for dine medisinske utfordringer, mener vi manglende norskkunnskaper er den viktigste årsaken til at du ikke får jobb. [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen og de jobbene som er aktuelle for vedkommende]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis bruker er kvalifisert, men kanskje må søke i andre bransjer]

[fritekst, medisinsk vurdering]

Du kan antagelig ikke fortsette i jobben du har på grunn av medisinske årsaker.

Vi mener du likevel kan klare en annen type jobb som er bedre tilpasset deg. [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis manglende medisinsk dokumentasjon]

NAV har tidligere bedt deg om medisinsk dokumentasjon, og gitt deg en frist for å gi oss dette. Vi mangler fremdeles [fritekst, vis til etterspurt dokumentasjon], og har nå behandlet saken din med de opplysningene som foreligger. Ut i fra disse opplysningene kan vi ikke se at medisinske årsaker hinder deg i å være i arbeid.

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis snart arbeidsfør igjen]

[fritekst, medisinsk vurdering]

Selv om medisinske forhold har hindret deg i å være yrkesaktiv en stund, mener vi at du snart har mulighet til å jobbe igjen. Etter vår vurdering er du kvalifisert til flere typer jobber. [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis avslag § 11-13, men innvilgelse etter § 11-5]

Vi har lagt vekt på

- opplysninger om hvor mye du har arbeidet den siste tiden
- opplysningene du har gitt i søknaden
- arbeidsevnevurderingen fra NAV

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

[fritekst: saksbehandler tar utgangspunkt i listen ovenfor når individuell begrunnelse skrives]

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-13.

Selv om du ikke får arbeidsavklaringspenger har vi likevel kommet fram til at du av medisinske grunner kan ha behov for hjelp fra NAV.

[fritekst: saksbehandler skriver tre avsnitt, fakta, anvendelse av regelverket og konklusjon]

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

Hva kan NAV hjelpe deg med?

Selv om vi har avslått søknaden din, har du rett til veiledning fra oss:

- Du kan få hjelp til å finne ledige jobber.
- Du kan få veiledning på NAV-kontoret om utdanning og yrker.
- Du kan få økonomisk rådgivning og informasjon om sosiale tjenester.

Vedlegg 5 – ”Du må sende oss flere opplysninger”

Brevstandard
Slik skriver vi brev i NAV



Vedlegg
Universelle brev

Versjon: 0.3
Dato 28.02.2013
Side: 2 av 4

Brev om innhenting av dokumentasjon:



[navn]
[adresse]

Du må sende oss flere opplysninger

Fødselsnummer [xxxx]

Vi mottok søknaden din om [type ytelse] [dato].

Vi har ikke fått alle dokumentene vi trenger for å kunne behandle søknaden din. Derfor må du ettersende dokumentene vi mangler innen [dato].

Du må sende disse dokumentene: [saksbehandler fører opp alle dokumentene brukeren må sende i en kulepunktliste.]

Slik ettersender du dokumenter

Gå inn på nav.no/skjema/ettersendelser. Velg stønaden du har søkt om og følg instruksjonene du får på skjermen.

Søknaden din kan bli avslått

Hvis vi ikke har mottatt opplysningene innen fristen, vil vi avgjøre saken med de opplysningene vi har. Det innebærer at søknaden din kan bli avslått.

Med vennlig hilsen

[navnet på saksbehandler]
NAV [enhet]

Vedlegg 6 – "Vi innkaller deg til møte"

Brevstandard
Slik skriver vi brev i NAV



Vedlegg
Universelle brev

Versjon: 0.3
Dato 28.02.2013
Side: 3 av 4

Innkalling til møte:



[navn]
[adresse]

Vi innkaller deg til møte

Fødselsnummer [xxxxxx]

Vi har satt av time med veilederen din.

Veilederen din: [xx]
Dato: [xx]
Klokkeslett: [xx]
Møtested: [xx]

<Hvis det skal utarbeides aktivitetsplan>

På dette møtet skal vi lage en aktivitetsplan.

Aktivitetsplanen beskriver hva som skal til for at du skal komme i arbeid. Behandling regnes også som aktivitet. Dersom du ikke gjennomfører planen, kan vi stanse arbeidsavklaringspengene.

[fritekst]

<Hvis aktivitetsplan snart løper ut>

Vi har tidligere samarbeidet om å lage en aktivitetsplan. Denne planen løper snart ut. Vi trenger derfor et møte med deg for å avklare veien videre.

[fritekst]

<Hvis aktivitetsplanen må endres>

NAV har mottatt opplysninger fra [fritekst: deg, behandler, fastlege, arbeidsgiver, andre]
Disse opplysningene medfører at aktivitetsplanen din bør endres. Vi trenger derfor et møte med deg.



[fritekst]

<Hvis bruker har bedt om et møte>

Vi innkaller deg til dette møtet fordi du har bedt om en samtale med veilederen din.

[fritekst]

<Hvis en samarbeidspartner har bedt om et møte>

[Fastlegen] [behandleren] [arbeidsgiveren] [annen samhandler] din har bedt om et møte med deg og NAV. [Fastlegen] [Behandleren] [Arbeidsgiveren] din [annen samhandler] vil derfor også bli kalt inn til dette møtet.

[fritekst]

<Hvis det gjelder oppfølging av tiltaksgjennomføring/behandlingsplanen>

Du er i gang med å gjennomføre aktivitetene vi ble enige om i aktivitetsplanen din. Vi ønsker et møte med deg for å høre hvordan det går.

[fritekst]

<Hvis det gjelder avsluttet tiltak/behandlingsplanen>

Du har avsluttet [fritekst: opplys og beskriv hvilken aktivitet som er gjennomført]. Vi ønsker å snakke med deg om hva som skal skje videre.

[fritekst]

<Hvis brukeren har søkt om gjenopptak på stanset AAP-sak>

Du har søkt om å få gjenopptatt saken din om arbeidsavklaringspenger. Vi ønsker et møte med deg for å drøfte søknaden din.

[fritekst]

<Hvis brukeren må ta med dokumentasjon til møte>

Til møtet ber vi deg ta med:

- [beskriv nødvendig dokumentasjon brukere må ta med til møtet]

Hvis du ikke kan møte, er det viktig at du gir oss beskjed innen [fritekst]. Bruk gjerne vedlagte svarslipp.

Vel møtt!

Med vennlig hilsen

[navnet på saksbehandler]

NAV [enhet]

Vedlegg 7 – "NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset"



Deres ref:

Vår ref: ita0313

Vår dato: 27-05-2010

NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset

Fødselsnummer [XXXXXX]

[Hvis purring på manglende dokumentasjon]

Vi viser til brevet vi sendte deg [dato]. Her ba vi deg sende oss [fritekst: manglende dokumentasjon, oppdaterte medisinske opplysninger evt. annet]. Du har ikke sendt oss disse opplysningene innen fristen, som var [dato].

Du får nå en siste frist til å sende oss dokumentasjonen vi mangler. Hvis vi ikke mottar den innen [dato], varsler vi deg nå om at du kan miste arbeidsavklaringspengene dine. Trenger du lengre tid eller hjelp til å skaffe dokumentasjonen, kan du kontakte oss.

Dette går fram av folketrygdloven §§ 21-3 og 21-7.

Slik ettersender du dokumenter

Gå inn på nav.no/skjema/ettersendelser. Velg stønaden du har søkt om og følg instruksjonene du får på skjermen. For at vedleggene raskt skal kobles til søknaden din, må du ha en ny førsteside som viser hva du ettersender. Førstesiden gir deg også riktig adresse til NAV.

[Hvis ikke følger opp aktivitetsplan/behandling/tiltak]

Du har ikke har fulgt opp aktivitetsplanen din [fritekst: her skriver saksbehandler om tilbakemelding fra behandlingsted, fravær fra behandling og tiltak, og om konkrete forhold som gjør at brukeren får varselet].

Dersom du ikke møter opp på avtalt tiltak eller behandling innen [dato], og deretter deltar regelmessig, vil arbeidsavklaringspengene opphøre. Dette skjer fordi vi avslutter saken din. Dette går fram av folketrygdloven [§§ 11-8 og 11-9] [§ 11-14 andre ledd bokstav a] og § 21-7.

[Hvis ikke møtt etter innkalling]

Vi viser til brevet vi sendte deg [dato]. Du møtte ikke opp til avtalt tidspunkt [dato], og ga oss ikke beskjed om fraværet på forhånd. Vi innkaller deg derfor til et nytt møte [ny dato].

Hvis du ikke kommer på dette møtet, varsler vi deg nå om at vi kan stanse arbeidsavklaringspengene dine.

Dette går fram av folketrygdloven [§ 11-8], [§ 11-14 andre ledd bokstav b].

NAV St.Hanshaugen // NAV St.Hanshaugen
Postadresse: Postboks 304 Alnabru // 0614 OSLO

Besøksadresse: Pilestredet 56 // 0167 OSLO
Tel: 21 06 96 10 // Faks: 21 06 96 11

[Hvis ikke tatt i mot tilbud om arbeid]

Vi viser til brevet vi sendte deg [dato]. Du har ikke tatt imot tilbud om arbeid. [fritekst: her skriver saksbehandler om det arbeidet som bruker er tilbud].

Arbeidsavklaringspengene blir stanset i fire uker dersom du uten rimelig grunn nekter eller unnlater å ta i mot tilbud om arbeid. Dersom vi ikke hører noe fra deg innen [dato], stanser vi utbetalingene dine.

Dette går fram av folketrygdloven § 11-14 andre ledd bokstav b.

Du har rett til å uttale deg

Vi sender deg dette forhåndsvarselet for at du skal kunne uttale deg før vi gjør det endelige vedtaket. I dette brevet legger vi fram saken slik vi ser den.

Du må uttale deg innen [dato].

Slik uttaler du deg

En uttalelse er et brev der du beskriver din versjon av det som har skjedd i saken din.

Hvis du trenger hjelp til å skrive uttalelsen, kan du kontakte ditt lokale NAV-kontor.

Du skal sende uttalelsen din til [adressen].

Vedlegg 8 – ”NAV har vurdert mulighetene dine på arbeidsmarkedet”

Unntatt offentlighet, jf. offl. § 13

.....

§ 14a-brev

Deres ref.:

Vår ref.:

Dato:

NAV har vurdert mulighetene dine på arbeidsmarkedet

Fødselsnummer [XXXXXXXX]

Vi viser til tidligere kontakt med deg, og vi har nå gjort et vedtak som viser hvor mye bistand du har rett på for å komme i arbeid.

Vi har vurdert

- mulighetene dine til å være i arbeid
- hvilke aktiviteter som er aktuelle for deg
- hva NAV kan hjelpe deg med

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Vedtaket handler ikke om penger. Du vil få et eget vedtaksbrev fra oss dersom du har søkt om penger.

Vedtak

[hvis standard innsats:]

[hvis hovedmål å skaffe arbeid]

Vi har kommet fram til at du har gode muligheter til å skaffe deg arbeid. I vurderingen har vi lagt vekt på situasjonen på arbeidsmarkedet og opplysningene du har gitt oss.

Dette kan NAV hjelpe deg med

Du ønsker å jobbe som [jobbønsker]. Vi forutsetter at du er kvalifisert til disse jobbene. Du må også søke andre typer stillinger du har mulighet til å få. NAV kan kreve at du tar imot alle jobber du kan utføre, hvor som helst i landet.

Du finner ledige jobber og jobbsøkertips på nav.no. Har du behov for penger fra NAV mens du søker jobber, må du selv søke om stønad

[Hvis beholde arbeid]

Vi har kommet fram til at du kan gå tilbake til jobben du har.

[hvis situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats:]

[Hvis beholde arbeid]

Vi har kommet fram til at du med bistand fra NAV kan fortsette hos samme arbeidsgiver.

Disse aktivitetene er aktuelle for deg

Vi har kommet fram til at disse aktivitetene kan bidra til at du kan være i arbeid:

[her henter saksbehandler opp aktivitetslisten]

[Fritekst: Begrunnelse, her begrunner veileder hvorfor man har valgt nettopp disse aktivitetskategoriene]

[hvis hovedmål å skaffe arbeid]

Vi har kommet fram til at du har mulighet til å komme i arbeid gjennom egen innsats og noe hjelp fra NAV. Vi har lagt vekt på situasjonen på arbeidsmarkedet og opplysningene du har gitt oss.

Disse aktivitetene er aktuelle for deg

Vi har kommet fram til at disse aktivitetene kan bidra til at du kan være i arbeid:

[her henter saksbehandler opp aktivitetslisten]

[Fritekst: Begrunnelse, her begrunner veileder hvorfor man har valgt nettopp disse aktivitetskategoriene]

Dette kan NAV hjelpe deg med

Vi vil samarbeide med deg om

- å finne ledige jobber og bruke jobbsøkertipsene på nav.no
- å vurdere aktuelle utdanninger og yrker
- å lage en aktivitetsplan som beskriver hva som er nødvendig for at du skal komme i arbeid.

[hvis varig tilpasset innsats:]

I arbeidsevnevurderingen har vi konkludert med at du har liten mulighet til å være i ordinært arbeid. Du har likevel krav på tjenester fra NAV slik at du kan komme i arbeid eller aktivitet som er tilrettelagt for deg.

Dette kan NAV hjelpe deg med

NAV kan hjelpe deg med å komme i arbeid i en skjermet virksomhet eller på en arbeidsplass som er lagt til rette for deg.

[Fritekst: Begrunnelse, dersom veileder velger aktivitetskategorier, skal disse begrunnes her]

Vedtaket er gjort etter lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 14 a.

Vedlegg 9 – "NAV har forlenget vedtaket ditt om arbeidsavklaringspenger"

NAVN
Adresse
0685 OSLO

NAV har forlenget vedtaket ditt om arbeidsavklaringspenger

Fødselsnummer [xxxxx]

Vedtak

Vi har forlenget vedtaket ditt om arbeidsavklaringspenger med ett år, fra [dato] til [dato].

Du får [xxxx] kroner per dag, fem dager i uken. Beløpet du får utbetalt avhenger av [fritekst]. [Hvis barnetillegg] I tillegg får du [xx] kroner per barn under 18 år du forsørger, per virkedag. Skatten er trukket fra når pengene kommer inn på konto.

Vi har registrert at du har [Hvis skattetabell] skattetabellnummer [xxxx] [hvis skatteprosent] skatteprosent [xx] og kontonummer [xxxxxxxxxx]. Hvis du endrer kontonummer, må du gi beskjed til NAV. Feil eller endringer i skatteopplysningene dine må du oppgi til Skatteetaten.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Begrunnelse

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-13.

Du må sende meldekort

For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger må du levere meldekort hver 14. dag. Sender du inn meldekortet for sent, kan utbetalingen utebli eller bli redusert. Du kan lese mer om hvordan du fyller ut meldekort på nav.no/meldekort.

Du skal ha en aktivitetsplan

Aktivitetsplanen beskriver hva du må gjøre for å komme i arbeid. Behandling regnes også som aktivitet. Dersom du ikke gjennomfører planen, kan vi stanse arbeidsavklaringspengene.

Dette skal NAV gjøre:

Det er vårt ansvar å utarbeide planen sammen med deg. Vi skal ta initiativ til møter og følge deg opp med samtaler etter behov mens du gjennomfører aktivitetene.

Dette må du gjøre:

Du skal være med på å utarbeide planen, og skaffe den informasjonen NAV ber om. Du må følge opp de aktivitetene vi har blitt enige om. NAV må få beskjed hvis noe hindrer deg i å gjennomføre planen.

Vedlegg 10 – "NAV har endret arbeidsavklaringspengene dine"

Navn
Adresse

NAV har endret arbeidsavklaringspengene dine

Fødselsnummer[xxxxxxxx]

Vedtak

Vi har endret vedtaket ditt om arbeidsavklaringspenger.

Vedtaket gjelder fra [dato] til [dato].

Du får [xxxx] kroner per dag, fem dager i uken. Beløpet du får utbetalt avhenger av [fritekst].
[Hvis barnetillegg] I tillegg får du [xx] kroner per barn under 18 år. Skatten er trukket fra når pengene kommer inn på konto.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Slik har vi beregnet arbeidsavklaringspengene dine

[Hvis de tre siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde de tre siste årene før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner
År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner
År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.
Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde det siste året før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.
Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet.

[Hvis minsteytelse]

Fordi du har hatt lav eller ingen inntekt får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer to ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis ung ufør]

Fordi du ble ufør før du fylte 26 år får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer 2,44 ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis yrkesskade]

Fordi du er ufør på grunn av yrkesskade er arbeidsavklaringspengene dine beregnet ut ifra inntekten du hadde da du ble skadet. Beregningsgrunnlaget er [xxxxxx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis gradert uførepensjon]

Fordi du får gradert uførepensjon kombinert med arbeidsavklaringspenger har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis EØS-beregning]

Fordi du har jobbet i et EØS-land har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis inntekt større enn 6G]

Du får ikke arbeidsavklaringspenger for den delen av inntekten din som overskrider seks ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

Vi har registrert at du har [hvis skattetabell] skattetabellnummer [xxxx], [hvis skatteprosent] skatteprosent [xxx] og kontonummer [xxxxxxxxxxxx]. Hvis du endrer kontonummer, må du gi beskjed til NAV. Feil eller endringer i skatteopplysningene dine må du oppgi til Skatteetaten.

Begrunnelse

[fritekst]

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven §§ 11-5 og 11-13.

Du må sende meldekort

For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger må du levere meldekort hver 14. dag. Sender du inn meldekortet for sent, kan utbetalingen utebli eller bli redusert. Du kan lese mer om hvordan du fyller ut meldekort på nav.no/meldekort.

Du skal ha en aktivitetsplan

Aktivitetsplanen beskriver hva som skal til for at du skal komme i arbeid. Behandling regnes også som aktivitet. Dersom du ikke gjennomfører planen, kan vi stanse arbeidsavklaringspengene.

Dette skal NAV gjøre:

Det er vårt ansvar å utarbeide planen sammen med deg. Vi skal ta initiativ til møter og følge deg opp med samtaler etter behov mens du gjennomfører aktivitetene.

Dette må du gjøre:

Du skal være med på å utarbeide planen, og skaffe den informasjonen NAV ber om. Du må følge opp de aktivitetene vi har blitt enige om. NAV må få beskjed hvis noe hindrer deg i å gjennomføre planen.

Vedlegg 11 – ”NAV har stanset arbeidsavklaringspengene dine”

Navn
Adresse

NAV har stanset arbeidsavklaringspengene dine

Fødselsnummer [XXXXXXXX]

Vedtak

Vi har stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Utbetalingene stanser fra [dato].

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

[Hvis opphold i utlandet 11-3]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3 første ledd.

[Hvis ikke nedsatt arbeidsevne § 11-5]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger må du ha fått et vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke lenger et slikt vedtak. Derfor har vi kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret, og vi har stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke behov for bistand 11-6]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du ha behov for bistand fra NAV for å være i lønnet arbeid. Vi har kommet fram til at du ikke trenger denne bistanden. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-6.

[Hvis ikke tapt arbeidsevne § 11-13]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må arbeidsevnen din være redusert med minst 50 prosent i forhold til full stilling. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-13 første ledd.

[Hvis AAP over 4 år § 11-10]

[fritekst]

Du kan vanligvis ikke motta arbeidsavklaringspenger i mer enn fire år. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller vilkårene for å få et unntak denne regelen. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-10.

[Hvis etterlønn § 11-19]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, kan du ikke motta etterlønn eller sluttpakke som er høyere enn arbeidsavklaringspengene. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-19.

[Hvis annen full trygdeytelse § 11-23]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, er det et vilkår at du ikke mottar annen full folketrygdeytelse som skal dekke samme inntektstap. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-23.

[Hvis rett til ytelser etter annen lovgivning § 11-25]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger er det et vilkår at du ikke har rett til ytelser etter annen lovgivning. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-25.

[Hvis fengsel § 11-22]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger er det et vilkår at du ikke er under kriminalomsorgen (varetekt, straff eller særreaksjon). Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-22.

[Hvis ikke bidrar aktivt § 11-8]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du følge opp de avtalte aktivitetene som skal få deg ut i arbeid. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-8.

[Hvis ubegrunnet fravær § 11-9]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må fraværet ditt fra fastsatt aktivitet være tilstrekkelig begrunnet. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-9.

[Hvis ikke reell arbeidssøker § 11-14 første ledd]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger mens du søker arbeid, må du være registrert hos NAV som reell arbeidssøker. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette vilkåret. Derfor har vi stanset arbeidsavklaringspengene dine.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-14 første ledd.

Begrunnelse

[fritekst]

Vedlegg 12 – ”NAV har behandlet søknaden din om tilleggsstønader”

Belinda02 Testusen02
Veien 1
0570 OSLO

res ref.: 020682 40118

Vår ref.: 2010/0213420/830/5

Dato: 05-06-2012

NAV har behandlet søknaden din om tilleggsstønader

Fødselsnummer[xxxxxxxxxx]

Vedtak

Vi mottok søknaden din om tilleggsstønader [dato].

[Hvis innvilgelse]

Vi har innvilget støtte til

- [bøker og undervisningsmateriell]
- [boutgifter]
- [daglige reiseutgifter]
- [flytting]
- [hjemreiser]
- [tilsyn av barn over 10 år]
- [tilsyn av barn under 10 år]
- [tilsyn av familiemedlemmer]

[Hvis avslag]

Vi har avslått støtte til

- [bøker og undervisningsmateriell]
- [boutgifter]
- [daglige reiseutgifter]
- [flytting]
- [hjemreiser]
- [tilsyn av barn over 10 år]
- [tilsyn av barn under 10 år]
- [tilsyn av familiemedlemmer]

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

[HVIS innvilgelse bøker og undervisningsmateriell]

Du får dekket utgifter til bøker og undervisningsmateriell

[fritekst, her skriver saksbehandleren sin evt. individuelle begrunnelse]

[Hvis fast sats]

Du får utbetalt [xx beløp] kroner. Stønaden gis etter en fast sats og gjelder fra [dato] til [dato].

[Hvis faktiske utgifter]

Du får utbetalt [xx beløp] kroner. Stønaden skal dekke de nødvendige utgiftene fra [dato] til [dato].

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha nødvendige utgifter til bøker og undervisningsmateriell. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 første ledd.

[HVIS avslag bøker og undervisningsmateriell]

Du får ikke dekket utgifter til bøker og undervisningsmateriell

[fritekst]

[Hvis ikke oppfylt nødvendighets/undervisningskravet]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha nødvendige utgifter til bøker og undervisningsmateriell. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[HVIS innvilgelse utgifter til daglig reise]

Du får dekket utgifter til daglig reise

[Fritekst, her skriver saksbehandleren sin evt. individuelle begrunnelse]

Du får utbetalt [xx beløp] kroner i måneden i perioden [dato] til [dato].

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha nødvendige utgifter til reise for å få gjennomført utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav a.

[HVIS avslag utgifter til daglig reise]

Du får ikke dekket utgifter til daglig reise

[fritekst]

[Hvis ikke oppfylt krav til nødvendig reise]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du ha nødvendige utgifter til reise for å få gjennomført utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav a.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[HVIS innvilget utgifter til hjemreise]

Du får dekket utgifter til hjemreise

[fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får dekket [xx antall] hjemreiser i perioden [dato] til [dato]. Du får utbetalt [xx beløp] kroner per hjemreise, tur/retur. Stønad blir vanligvis utbetalt på etterskudd etter at du har lagt fram kvittering.

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du bo borte fra hjemmet mens du gjennomfører arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav b.

[HVIS avslag hjemreise]

Du får ikke dekket utgifter til hjemreise

[Fritekst]

[Hvis ikke oppfylt krav om hjemreise]

For at du skal ha rett til denne stønaden, må du bo borte fra hjemmet mens du gjennomfører arbeidsrettet tiltak.

Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav b.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

[HVIS flytting]

Du får dekket utgifter til flytting

[Fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får dekket flytteutgiftene dine med [xx beløp] kroner.

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du flytte for å delta på arbeidsrettet tiltak eller for å komme i arbeid. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav c.

[HVIS avslag flytting]

Du får ikke dekket utgifter til flytting

[Fritekst]

[Hvis ikke behov for flytting]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du flytte for å delta på arbeidsrettet tiltak eller for å komme i arbeid. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav c.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

[HVIS barnetilsyn under 10 år]**Du får dekket utgifter til barnepass for barn under 10 år**

[Fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønaden gjelder for [xxantall] barn.

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[HVIS avslag barnetilsyn under 10 år]

Du får ikke dekket utgifter til barnepass for barn under 10 år

[Fritekst]

[Hvis ikke tilstrekkelig behov for hjelp til barnepass]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

[HVIS barnetilsyn over 10 år]

Du får dekket utgifter til barnepass for barn over 10 år

[Fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønaden gjelder for [xx antall] barn.

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn med særskilt behov for tilsyn eller pass mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[HVIS avslag barnetilsyn over 10 år]

Du får ikke dekket utgifter til barnepass for barn over 10 år

[Fritekst]

[Hvis ikke tilstrekkelig behov for hjelp til barnepass]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn med særskilt behov for tilsyn eller pass mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

[HVIS tilsyn med familiemedlem]

Du får dekket utgiftene til pleie og tilsyn av familiemedlem

[Fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønden gjelder for [xx antall] personer.

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om nære pårørende mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[HVIS avslag tilsyn med familiemedlem]

Du får ikke dekket utgiftene til pleie og tilsyn av familiemedlem

[Fritekst]

[Hvis ikke tilstrekkelig behov for hjelp med pleie av familiemedlem]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om nære pårørende mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

[HVIS boutgifter]

Du får dekket ekstra utgifter til bolig

[Fritekst, saksbehandlers evt individuelle begrunnelse]

Du får [xx] kroner én gang i måneden fra [dato] til [dato].

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha ekstra boutgifter fordi du bor hjemmefra for å delta på utredning eller arbeidsrettede tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav e.

[HVIS avslag boutgifter]

Du får ikke dekket ekstra utgifter til bolig

[Fritekst]

[Hvis ikke ekstra boligutgifter under utredning/tiltak]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha ekstra boutgifter fordi du bor hjemmefra for å delta på utredning eller arbeidsrettede tiltak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav e.

[Hvis ikke oppfylt Medlemskap]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2.

[Hvis ikke oppfylt Opphold]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du oppholde deg i Norge eller ha fått dispensasjon fra NAV fra kravet om at du må oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3.

[Hvis ikke oppfylt § 11-5]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må NAV ha fattet vedtak om at arbeidsevnen din er nedsatt på grunn av sykdom eller skade. Du har ikke et slikt vedtak. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5.

[Hvis ikke oppfylt Alder]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du være mellom 16 og 67 år. Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 første ledd.

[Hvis ikke oppfylt Lønn/sykepenger]

For at du skal ha rett til tilleggsstønader, kan du ikke motta sykepenger eller ha ordinær lønn gjennom det tiltaket du deltar i. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd og forskrift om tilleggsstønader.

Vedlegg 13 – ”NAV har endret tilleggsstønadene dine”

Bernt02 Testusen02
Veien 1
0570 OSLO

res ref.: 020682 40118

Vår ref.: 2010/0213420/830/5

Dato: 05-06-2012

NAV har endret tilleggsstønadene dine

Fødselsnummer [xxxxx]

Vedtak

Vi har endret vedtaket ditt om tilleggsstønader.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

[HVIS bøker og undervisningsmateriell]

Du får dekket utgifter til bøker og undervisningsmateriell.

Du får utbetalt [xx beløp] kroner etter en fast sats. Stønaden gjelder fra [dato] til [dato].

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha nødvendige utgifter til bøker og undervisningsmateriell. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdløven § 11-12 første ledd.

[HVIS boutgifter]

Du får dekket ekstra utgifter til bolig

Du får [xx] kroner en gang i måneden fra [dato] til [dato].

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønaden, må du ha ekstra boutgifter fordi du bor hjemme fra for å delta på utredning eller arbeidsrettede tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdløven § 11-12 andre ledd bokstav e.

[HVIS utgifter til daglig reise]

Du får dekket utgifter til daglig reise

Du får utbetalt [xx beløp] kroner i måneden fra [dato] til [dato].

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du ha nødvendige utgifter til reise for å få gjennomført utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav a.

[HVIS hjemreise]

Du får dekket utgifter til hjemreise

Du får dekket [xx antall] hjemreiser fra [dato] til [dato]. Du får utbetalt [xx beløp] kroner per hjemreise, tur/retur. Stønad blir vanligvis utbetalt på etterskudd etter at du har lagt fram kvittering.

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du bo borte fra hjemmet mens du gjennomfører arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav b.

[HVIS flytting]

Du får dekket utgifter til flytting

Du får dekket flytteutgiftene dine med [xx beløp] kroner.

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du flytte for å delta på arbeidsrettet tiltak eller komme i arbeid. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav c.

[HVIS barnetilsyn under 10 år]

Du får dekket utgifter til barnepass

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønad gjelder for [xx antall] barn.

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn under 10 år mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[HVIS barnetilsyn over 10 år]

Du får dekket utgifter til barnepass

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønad gjelder for [xx antall] barn.

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønad, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om barn med særskilt behov for tilsyn eller pass mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

[HVIS tilsyn med familiemedlem]

Du får dekket utgiftene til pleie og tilsyn av familiemedlem

Du får totalt [xx] kroner i måneden fra [dato] til [dato]. Stønden gjelder for [xx antall personer]

[fritekst, her kan saksbehandler skrive individuell begrunnelse]

For at du skal ha rett til denne tilleggsstønden, må du være avhengig av hjelp til å ta hånd om nære pårørende mens du deltar på utredning eller arbeidsrettet tiltak. Vi har kommet fram til at du oppfyller dette kravet.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-12 andre ledd bokstav d.

Vedlegg 14 – "Du har ikke rettigheter etter reglene for unge uføre"

Bernt02 Testusen02
Veien 1
0570 OSLO

Deres ref.: 020682 40118

Vår ref.: 2010/0213420/830/5

Dato: 05-06-2012

Du har ikke rettigheter etter reglene for unge uføre

Fødselsnummer [xxx]

Vedtak

Du oppfyller ikke kravene for å få beregnet arbeidsavklaringspengene etter reglene for unge uføre.

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Begrunnelse

[fritekst her skal saksbehandler skrive individuell vurderinger]

[Hvis Søker ikke fikk nedsatt sin arbeidsevne før fylte 26 år]

For å bli godkjent som ung ufør, må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer før du fylte 26 år. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet.

[HVIS Nedsatt arbeidsevne ikke skyldes alvorlig og varig sykdom, skade eller lyte]

For å bli godkjent som ung ufør, må arbeidsevnen din være varig nedsatt på grunn av alvorlig sykdom eller skade. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet.

[HVIS Sykdom, skade eller lyte er ikke klart dokumentert]

For å bli godkjent som ung ufør, må det være klart dokumentert at sykdommen eller skaden din er alvorlig og varig. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet.

[HVIS Kravet er ikke fremmet før fylte 36 år ved yrkesaktivitet i mer enn 50% stilling etter fylte 26 år]

For å bli godkjent som ung ufør, må du søke før du fyller 36 år. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet.

Dette går fram av folketrygdloven § 11-16 tredje ledd.

Vedlegg 15 – "Du har rettigheter etter reglene for unge uføre"

Du har rettigheter etter reglene for unge uføre

Vedtak

Du oppfyller kravene for å få beregnet arbeidsavklaringspengene etter reglene for unge uføre.

Dette betyr at du har rett til en minste årlig ytelse på 2,44 ganger folketrygdens grunnbeløp. Du finner mer informasjon om grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

Begrunnelse

[fritekst, her kan saksbehandler skrive event. individuelle vurderinger]

For å få rettigheter etter reglene for unge uføre, må du oppfylle disse kravene:

- Arbeidsevnen din må være varig nedsatt på grunn av alvorlig sykdom eller skade .
- Arbeidsevnen må ha blitt nedsatt med minst 50 prosent før du fylte 26 år.
- Dersom du har vært i mer enn 50 prosent arbeid etter at du fylte 26 år, må du søke før du fyller 36 år.

Dette går fram av folketrygdloven § 11-16 tredje ledd.

Du får et nytt brev fra oss

Du vil få et eget brev der vi forteller deg hvor mye du vil få utbetalt. Du får også beskjed om eventuell etterbetaling

Vedlegg 16 – "NAV har avslått gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine"

Unntatt offentlighet, jf. offl. § 13

 Kan ikke vise det kodelde bildet. Eller kan være feil

Bernt29 Testusen29
Veien 1
0357 OSLO

NAV har avslått gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine

Fødselsnummer [xxxx]

Vedtak

Vi har avslått søknaden din om gjenopptak av arbeidsavklaringspenger, som vi mottok [dato].

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele brevet.

Begrunnelse

[fritekst]

[Hvis ventetid på arbeid]

For at du skal ha rett til gjenopptak, er det et krav at du ikke allerede har fått innvilget arbeidsavklaringspenger mens du venter på arbeid.

Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-14.

[Hvis endelig avslag foreligger]

For at du skal ha rett til gjenopptak, er det et krav at du ikke har fått endelig avslag i saken din.

Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

NAV FORVALTNING OSLO TRYGD

Postadresse: Postboks 325 Alnabru // 0614 OSLO

Tel: - // Fax: 21 06 72 61

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-20.

[Hvis ferdig avklart]

For at du skal ha rett til gjenopptak, er det et krav at restarbeidsevnen din enda ikke er ferdig utredet.

Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-20.

[Hvis stanset i mer enn 52 uker]

For at du skal ha rett til gjenopptak, må arbeidsavklaringspengene dine ha vært stanset i mindre enn 52 uker.

Du oppfyller ikke dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-20.

Hva kan NAV hjelpe deg med?

Selv om vi har avslått søknaden din, har du rett til veiledning fra oss:

- Du kan få hjelp til å finne ledige jobber.
- Du kan få veiledning på NAV-kontoret om utdanning og yrker.
- Du kan få økonomisk rådgivning og informasjon om sosiale tjenester.

Vedlegg 17 – NAV har innvilget gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine

Unntatt offentlighet, jf. offl. § 13



Bernt29 Testusen29
Veien 1
0357 OSLO

NAV har innvilget gjenopptak av arbeidsavklaringspengene dine

Fødselsnummer [xxxxxx]

Vedtak

Vi har innvilget søknaden din om gjenopptak av arbeidsavklaringspenger, som vi mottok
[dato]

Utbetalingene blir gjenopptatt [dato] og fortsetter fram til [dato]

Du får utbetalt [xxxx] kroner per virkedag. [Hvis barnetillegg] I tillegg får du [xx] kroner per barn
under 18 år. Skatten er trukket fra når pengene kommer inn på konto.

Bekkelund-Eriksen, Eva 29.11.12 12:17

Kommentar: Jmf diskusjon innvilgelse

I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har. Derfor er det viktig at du leser hele
brevet.

Slik har vi beregnet arbeidsavklaringspengene dine

NAV har vurdert at arbeidsevnen din ble redusert med minst 50 prosent fra [mnd/år].

[Hvis de tre siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde de tre siste årene før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.

Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis siste år]

Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde det siste året før dette:

År: [år] Inntekt: [inntekt] kroner

Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner.

Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

NAV FORVALTNING OSLO TRYGD

Postadresse: Postboks 325 Alnabru // 0614 OSLO

Tel: - // Fax: 21 06 72 61

www.nav.no

[Hvis minsteytelse]

Fordi du har hatt lav eller ingen inntekt får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer to ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis ung ufør]

Fordi du ble ufør for du fylte 26 år får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer 2,44 ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

[Hvis yrkesskade]

Fordi du er ufør på grunn av yrkesskade er arbeidsavklaringspengene dine beregnet ut ifra inntekten du hadde da du ble skadet. Beregningsgrunnlaget er [xxxxxx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis gradert uførepensjon]

Fordi du får gradert uførepensjon kombinert med arbeidsavklaringspenger har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis EØS-beregning]

Fordi du har jobbet i et EØS-land har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner. Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av beregningsgrunnlaget.

[Hvis inntekt større enn 6G]

Du får ikke arbeidsavklaringspenger for den delen av inntekten din som overskrider seks ganger grunnbeløpet. Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbelop.

Vi har registrert at du har skattetabellnummer [xxxx], skatteprosent [xxx] og kontonummer [xxxxxxxxxx]. Du må kontrollere at disse opplysningene stemmer. Du må gi skriftlig beskjed om feil eller endringer til NAV-kontoret ditt.

Begrunnelse

[fritekst: her skal saksbehandler opplyse hvorfor det ble stanset og hvorfor det er startet opp igjen]

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven §§ 11-13 og 11-20.

Du skal ha en aktivitetsplan

Aktivitetsplanen beskriver hva du må gjøre for å komme i arbeid. Dersom du ikke gjennomfører planen, kan vi stanse arbeidsavklaringspengene.

Dette skal NAV gjøre:

Det er vårt ansvar å utarbeide planen sammen med deg. Vi skal ta initiativ til møter og følge deg opp med samtaler etter behov mens du gjennomfører aktivitetene.

Dette må du gjøre:

Du skal være med på å utarbeide planen, og skaffe den informasjonen NAV ber om. Du må følge opp de aktivitetene vi har blitt enige om. NAV må få beskjed hvis noe hindrer deg i å gjennomføre planen.

Du må sende meldekort

For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger må du levere meldekort hver 14. dag. Sender du inn meldekortet for sent, kan utbetalingen utebli eller bli redusert. Du kan lese mer om hvordan du fyller ut meldekort på nav.no/meldekort.

Vedlegg 18 – Andre grunner til avslag på arbeidsavklaringspenger, småtekster

[Hvis ikke Forutgående medlemskap]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år, eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om arbeidsavklaringspenger. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller noen av disse kravene. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-2 første og andre ledd.

[Hvis Opphold i utlandet]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du oppholde deg i Norge. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-3 første ledd.

[Hvis ikke Behov for bistand]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du ha behov for bistand fra NAV for å være i lønnet arbeid. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-6.

[Hvis ikke overholdt aktivitetsplikt]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du følge opp de avtalte aktivitetene som skal få deg ut i arbeid. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-8.

[Hvis ubegrunnet fravær]

[fritekst]

For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger, må du ha gyldig grunn til fravær når du ikke deltar på de avtalte aktivitetene. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-9.

[Hvis ikke rett til Gjenopptak]

[fritekst]

For at du skal ha rett til gjenopptak arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, må du oppfylle disse vilkårene:

- Arbeidsavklaringspengene dine må ha vært stanset i mindre enn 52 uker
- Du kan ikke ha fått endelig avslag på søknaden din
- Du kan ikke være ferdig avklart
- Du kan ikke ha fått innvilget arbeidsavklaringspenger mens du venter på arbeid

Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller disse vilkårene. Derfor har vi avslått søknaden din.

Dette går fram av folketrygdloven § 11-20.

Vedlegg 19 – Møtetabell

Møtedato	Type møte	Deltakere	Antall deltakere
20. april 2012	Heldagsmøte	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon Brukerkompetanse IKT Klageinstansen Fagansvarlige i direktoratet og forvaltningen Ekstern språkkonsulent	12
27. april 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon Fagansvarlig	5
30. april 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	3
3. mai 2012	Arbeidsgruppa	Fagansvarlige Kommunikasjonsstaben	5
7. mai 2012	Arbeidsgruppa	Fagansvarlige Kommunikasjonsstaben	4
8. mai 2012	Heldagsmøte	Kommunikasjonsstaben Fagansvarlige Juridisk seksjon Brukerkompetanse Klageinstansen IKT	12
15. mai 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	4
23. mai 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Fagansvarlige	5
24. mai 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben	3
31. mai 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	3
1. juni 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	4
4. juni 2012	Heldagsmøte	Kommunikasjonsstaben Fagansvarlige Juridisk seksjon Brukerkompetanse Klageinstansen IKT	11
6. juni 2012 1. møte	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	3
6. juni 2012 2. møte	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Fagansvarlig Juridisk seksjon	4
7. juni 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Fagansvarlig	5

		Juridisk seksjon	
8. juni 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon (Fagansvarlig på telefon)	3 (4)
12. juni 2012 1. møte	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon	4
12. juni 2012 2. møte	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon Fagansvarlig	6
13. juni 2012	Arbeidsgruppa	Kommunikasjonsstaben Juridisk seksjon Fagansvarlig	5

Vedlegg 20 – Informantliste

Kjønn	Alder	Utdanning	Stilling
Mann	44	Bachelor	Fagansvarlig/Rådgiver
Kvinne	46	Cand. polit. Hovedfag sosiologi	Rådgiver
Kvinne	40	Cand. philol.	Seniorrådgiver
Kvinne	26	Master i retorikk	Tekstkonsulent
Kvinne	41	Cand. mag. Sosiologi og IT	Rådgiver
Kvinne	60		Rådgiver
Kvinne	55	Cand. mag. Journalistutdanning	Kommunikasjonsrådgiver
Kvinne	45	Cand. mag. samfunnsfag	Rådgiver
Kvinne	47	Norges markedshøgskole	Kommunikasjonsrådgiver
Kvinne	-	Journalist	Kommunikasjonsrådgiver
Mann	55	Statsviter	Seniorrådgiver
Mann	55	Sivilingeniør	Arkitekt, porteføljen Brev&Arkiv
Kvinne	42	Cand.mag.	Rådgiver
Kvinne	48	Cand. philol.	Kommunikasjonsrådgiver
Kvinne	26	Jurist	Juridisk konsulent

Vedlegg 21 – Informasjonsskriv og informantavtale

Masteroppgaveprosjektet "NAV og klarspråksarbeidets demokratiske potensial"

Informasjonsskriv

Forskningsprosjektets formål

Jeg skal finne ut om klarspråksprosjektet i NAV er med på å skape mer *demokrati*. Demokrati i tekst handler både om hvilken informasjon som må med, og om hvordan denne informasjonen formidles til leserne av teksten. Derfor trenger jeg å finne ut noe om hvilket *spillerom* NAV har når de utformer tekster.

Prosjektets utforming

Jeg skal observere og ta notater fra klarspråksmøtene i NAV for å finne ut hvilke temaer som er oppe til diskusjon, og for å finne ut hvilke hensyn som må tas i utformingen av tekster fra NAV. I etterkant vil jeg gjennomføre en tekstanalyse av utkastene til ny brevstandard for å se hva gruppa lander på.

Personopplysninger

Navn, e-post, alder, utdanning og stillingsbeskrivelse vil bli lagret forsvarlig mens prosjektet pågår, og ikke lenger enn til 31. mai 2014. Personopplysningene vil bli kodet og oppbevart på et annet sted enn selve materialet. Grunnen til at jeg skal lagre disse opplysningene er at jeg skal få en oversikt over gruppas sammensetning, og for at jeg skal få kontakt med gruppa for sitatsjekk i etterkant.

I masteroppgaven vil du bli anonymisert, og uttalelsene vil ikke kunne knyttes direkte til enkeltpersoner.

Sitatsjekk

Du har rett til å lese og korrigere mine utskrifter fra møtene. Jeg vil lage utskrift fra møtene og sende til gruppa på e-post for gjennomlesing. Dersom du har kommentarer vil jeg rette opp disse og sende tilbake for ny sitatsjekk, helt til du opplever deg riktig sitert. Dersom du ønsker det kan vi også avtale en ny sitatsjekk når materialet er mer bearbeidet.

Frivillighet

Deltakelse er *frivillig*. Dersom du reserverer deg vil jeg ikke notere det du sier på møtet, og jeg vil ikke samle inn personopplysninger om deg.

Du også har rett til å trekke deg fra samarbeidet når som helst før arbeidet er levert inn til sensur, og uten å oppgi grunn. Alle personopplysninger og alle opplysninger som kan knyttes til deg, vil da bli slettet.

Mvh. Ida Hanssen-Bauer

Tlf: 92047828

E-post: ida.hanssenbauer@gmail.com

Samtykkeerklæring

Jeg samtykker i å delta i masteroppgaveprosjektet "NAV og klarspråksarbeidets demokratiske potensial", under de forutsetninger som er skissert ovenfor.

Navn.....Alder.....

E-post.....

Utdanning.....

Stilling.....

Dato:

Underskrift:

Unntatt offentlighet, jf. offl. § 13

x

Forhåndsvisning

Deres ref.:

Vår ref.: /830/

Dato:

Melding om vedtak

INNVLIGELSE AV ARBEIDSAVKLARINGSPENGER I PERIODEN DU SØKER ARBEID

Ditt krav om arbeidsavklaringspenger er innvilget fra 01-06-2011.
Kravet er innvilget til og med 30-09-2011.

fritekstbegrunnelse for vedtaket ----

Satsene er beregnet ut fra et grunnlag på kr 344074

Grunnsats: kr. 437

Dagsats totalt: kr. 437

Dette tilsvarer en ukesats på kr. 2183

Det som er lagt til grunn for beregningen er siste års inntekt før tidspunktet da arbeidsevnen din ble redusert med minst halvparten, jf. folketrygdloven § 11-15.
Det er samordnet med andre folketrygdytelser, jf. folketrygdloven §§ 11-23 og 11-24, med følgende ukesats: kr. 2182

Tidspunktet da arbeidsevnen ble redusert med minst halvparten kalles beregningstidspunkt.
Beregningstidspunktet er fastsatt til 01-10-2008

Følgende inntekter er registrert:

År: 2007 Inntekt: 297968

År: 2006 Inntekt: 248436

År: 2005 Inntekt: 262075

Skatteopplysninger

Skattetabellnummer: 7121 Skatteprosent: 36 Skattekommune: Bærum

Utbetaling sendes til kontonummer: 8888889999

NAV BÆRUM

Postadresse: Postboks 40 // 1300 SANDVIKA

Besøksadresse: Løkketangen 14 // 1337 SANDVIKA

Tel: 67 25 76 00 // Fax: 67 25 76 01

www.nav.no

Vedtaket er fattet med hjemmel i folketrygdloven § 11-14, jf. folketrygdloven § 11-10. Det er et vilkår at du står tilmeldt NAV som reell arbeidssøker.

Arbeidsavklaringspenger i perioden du søker arbeid ytes i opptil 3 måneder fra det tidspunkt du er klar til å ta arbeid du kan utføre.

Dersom du uten rimelig grunn nekter å ta tilbudt arbeid eller nekter å delta på arbeidsrettet tiltak som NAV anser som høvelig, kan retten til arbeidsavklaringspenger i ventetid på arbeid falle bort i en begrenset periode. Som høvelig arbeid anses arbeid eller tiltak som det er rimelig at du kan ta ut fra alder, helse, omsorgsansvar eller andre sosiale forhold. Retten til arbeidsavklaringspenger i ventetid på arbeid kan også falle bort i en begrenset periode dersom du nekter eller unnlater å møte til konferanse hos NAV etter innkalling.

Vedtak om ytelser er behandlet av NAV Bærum.

MELDEKORT

For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger, må du sende meldekort hver 14. dag. Meldekortet kan sendes via internett eller i posten. Sender du kortet via internett, får du hjelp til å fylle ut kortet korrekt, pengene blir raskere utbetalt og du sparer porto.

AKTIVITETSPLIKT

For å motta arbeidsavklaringspenger er det et vilkår at du deltar aktivt i prosessen med å komme i arbeid. Dette kan være å delta i utarbeidelse av en aktivitetsplan, å møte ved innkallinger fra NAV og å delta aktivt i gjennomføring av behandling eller tiltak. Kravene til egenaktivitet skal tilpasses ditt funksjonsnivå og din helsetilstand. NAV kan stanse arbeidsavklaringspengene hvis du ikke overholder aktivitetsplikten.

KLAGEADGANG

Du kan klage på vedtaket. Klagen sendes til ditt lokale NAV-kontor, og må fremsettes innen 6 uker fra det tidspunktet du har mottatt vedtaket. Se utfyllende informasjon i vedlegget.

URIKTIGE OPPLYSNINGER

Det er viktig at du gir riktige opplysninger. Hvis det oppstår feilutbetaling fordi du har gitt ufullstendige eller uriktige opplysninger, vil NAV kunne kreve pengene tilbake. I noen tilfeller kan det også medføre straffansvar. Hvis du forsto eller burde ha forstått at utbetalingen var feil, kan NAV også kreve tilbake ytelser som er utbetalt på grunn av feil fra NAV.

VEDLEGG

Vedlagt følger en orientering om dine rettigheter og plikter. Orienteringen må leses nøye, og bør oppbevares i hele den perioden du mottar ytelser fra NAV, slik at du kan finne tilbake til informasjonen hvis du senere blir i tvil om dine rettigheter og plikter.

INNSYN

Med få unntak har du rett til å få se dokumentene i saken din.

Vi håper du har fått god informasjon fra oss, og at du tar kontakt dersom det er noe som er uklart for deg. Dersom det skjer endringer som kan ha betydning for dine ytelser, må du straks melde fra til oss.

Vennlig hilsen
NAV

Vedlegg: Orientering om rettigheter og plikter



Det er meget viktig at du
leser og setter deg inn i
denne orienteringen

Orientering om rettigheter og plikter – arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader

Veiledningsplikt – forvaltningsloven § 11

NAV lokalt har plikt til å veilede deg om hvilke rettigheter og plikter du har. Med få unntak har du rett til å se dokumentene i saken din. Husk å oppgi *fødselsnummer* ved skriftlige henvendelser til NAV.

Klage / anke over vedtak – folketrygdløven § 21-12

Du kan klage på vedtaket. Dette medfører at NAV vurderer saken din på nytt. Klagen behandles deretter av NAV Klageinstans. Hvis du etter en ny vurdering ikke er fornøyd, kan saken ankes inn for Trygderetten. Klage / anke må leveres eller sendes NAV innen 6 uker fra du mottok melding om vedtaket. I spesielle tilfeller kan det gis en forlenget klagefrist, eller klagen kan tas til behandling selv etter at klagefristen er utløpt.

En klage / anke skal

- være skriftlig
- inneholde klagerens navn, fødselsnummer og adresse
- nevne det vedtak det klages over
- nevne den endring i vedtaket som ønskes
- dateres og underskrives

Klagen / anken bør i tillegg

- nevne hvorfor du mener vedtaket er galt
- nevne erklæringer og andre bevis som vedlegges som bilag

Dersom et vedtak blir endret til gunst for deg, kan du få dekket de nødvendige utgiftene du har hatt for å få endret vedtaket, se forvaltningsloven § 36.

NAV kan gi deg opplysninger om fremgangsmåten ved klage / anke og hjelpe deg med å sette opp klagen / anken. Fri rettshjelp (juridisk bistand) gis av det offentlige etter vilkår i lov om fri rettshjelp. Det gjelder visse inntekts- og formuesgrenser. Nærmere opplysninger gis av fylkesmannen, advokater eller NAV.

Opplysningsplikt – folketrygdløven § 21-3

Dersom det oppstår endringer i gjennomføringen av aktivitetsplanen eller grunnlaget for ytelser, må du straks si fra til ditt NAV-kontor. Slike endringer kan f. eks. være sykdom, opphold i institusjon, at du kommer i arbeid eller at du ikke lenger følger den avtalte aktivitetsplanen.

Beregning av ytelsene er foretatt på grunnlag av de opplysningene du skrev i søknaden. Du må melde fra til ditt NAV-kontor hvis du

- kommer i arbeid, helt eller delvis
- blir frisk, helt eller delvis
- avbryter tiltak eller behandling
- skal avvike ferie eller permisjon
- sitter i varetekt, soner straff eller er under forvaring
- endrer adresse
- blir innlagt på sykehus eller institusjon
- skal reise eller flytte til utlandet
- mottar pensjon fra annen pensjonsordning
- mottar barnetillegg og du får ansvar for flere/færre barn
- mottar barnetillegg og barnet får inntekt
- har andre opplysninger som kan bety noe for retten til ytelser

Ta kontakt dersom du er i tvil om du skal gi opplysninger!

Vedlegg 23 – Oversikt over de ulike typene tekst

Type tekst	Forfatter	Saksbehandlers valgmuligheter i brevproduksjonen
Fellestekst	Arbeidsgruppa, Godkjennes på direktørmøtet	Skal gjelde for alle stønadsområder. Breveier velger ut hvilke tekstbiter som er relevante i ulike brev. (F. eks "Du har rett til å klage")
Standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Er med i alle brev av samme type
Alternativ standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Saksbehandler må krysse av for et av alternativene
Valgfri standardtekst	Arbeidsgruppa (senere breveier)	Saksbehandler kan krysse av hvis relevant
Utfyllingsfelt	Saksbehandler	Saksbehandler må fylle ut. (opplysninger som datoer, personnummer etc.)
Fritekst	Saksbehandler	Saksbehandler må skrive utfyllende. (begrunnelse og/eller saksfremstilling)
Valgfri fritekst	Saksbehandler	Saksbehandler kan bruke disse ved behov

Vedlegg 24 – Oversikt over type tekst, bruksområde, forfatter og tilpassingsmuligheter for saksbehandler

Type tekst	Bruksområde	Forfatter	Tilpasningsmuligheter
Brevstrukturen, inkludert underoverskrifter	Skal fungere for alle brev av samme sjanger, for eksempel innvilgelsesvedtak.	Brevstrukturen fastsetter i NAVs brevstandard, som er et av resultatene av NAVs klarspråkprosjekt.	Alle brukerbrev som revideres skal forholde seg til brevstandarden og NAVs språklige retningslinjer.
Generelle formuleringer (f.eks. innledningen til lovhenvvisning "vedtaket er gjort etter (...)")	Alle liknende tilfeller på tvers av stønadsområde.	Fastsatt i brevstandarden og de språklige retningslinjene	Alle brukerbrev som revideres skal forholde seg til brevstandarden og retningslinjene.
Vedlegget	Alle brev innenfor et stønadsområde	Malen er utformet for alle stønadsområder, og ligger i brevstandarden. Breveier plukker ut de relevante alternativene og tilpasser det til hvert enkelt stønadsområde.	Saksbehandler kan ikke revidere vedlegget.
De fellesfaglige tekstene (for eksempel informasjon om meldekort) og signaturen	Alle brev innenfor et stønadsområde	Breveier velger ut hvilke fellesfaglige tekster som er relevante og hvem som bør signere.	Saksbehandler signerer evt. med navnet sitt.
Stønadsspesifikke plikter og rettigheter (for eksempel avnittet om aktivitetsplan)	Alle brev innenfor et stønadsområde der denne småteksten er relevant.	Produseres (eller godkjennes i hvert fall) av breveier.	Saksbehandler kan ikke revidere disse

<p>Juridiske vilkårttekster</p> <p>(f.eks. "For at du skal ha rett til tilleggsstønader, må du ha vært medlem i folketrygden i minst tre år eller vært frisk nok til å ha lønnet arbeid i minst ett år før du søkte om tilleggsstønader. Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet. Derfor har vi avslått søknaden din.")</p>	<p>Alle brev innenfor et stønadsområde der denne småteksten er relevant.</p>	<p>Produseres (eller godkjennes i hvert fall) av breveier.</p>	<p>Saksbehandler kan velge hvilke vilkår som er relevant i hver spesifikk sak, men ikke revidere ordlyden.</p> <p>De vilkårene det ikke krysses av for, blir ikke gjengitt i brevet.</p>
<p>Brevspesifikke formuleringer (f.eks. overskriften på brevet)</p>	<p>Alle like brev innenfor et stønadsområde</p>	<p>Produseres (eller godkjennes i hvert fall) av breveier.</p>	<p>Saksbehandler kan ikke revidere disse</p>
<p>Generelle situasjonsspesifikke formuleringer (f.eks. "Selv om du ikke får arbeidsavklaringspenger, kan du likevel ha rett til tiltak som kan hjelpe deg ut i jobb.")</p>	<p>Alle like brev innenfor et stønadsområde</p>	<p>Produseres (eller godkjennes i hvert fall) av breveier.</p>	<p>Saksbehandler velger om tekstbiten er relevant for den aktuelle søkeren.</p>
<p>Saksspesifikk informasjon som må fylles ut.</p>	<p>Lik innledende tekst i alle like brev innenfor et stønadsområde</p>	<p>Fylles ut av saksbehandler.</p>	<p>Saksbehandler er bundet.</p>
<p>Fritekst med klart fastsatt funksjon (f.eks. [fritekst: saksbehandler skriver tre avsnitt, fakta, anvendelse av regelverket og konklusjon])</p>	<p>Av og til lik innledende tekst i alle like brev innenfor et stønadsområde.</p> <p>Av og til uten innledende tekst</p>	<p>Forfattes av saksbehandler i henhold til brevstandarden, de språklige retningslinjene og informasjonen NAV har bestemt at er relevant. Gjerne også i den rekkefølgen NAV har bestemt at er mest hensiktsmessig.</p>	<p>Saksbehandler er bundet av konvensjoner og pålegg og den informasjonen som foreligger, men er fri til å skrive ut fra sin egen tolkning.</p>

Valgfri fritekst.	Ikke aktuelt i alle brev	Forfattes av saksbehandler dersom det skulle være noe spesielt, for eksempel tilleggsopplysninger	Kan forvaltes som saksbehandler finner funksjonelt, men med utgangspunkt i NAVs språklige retningslinjer.
-------------------	--------------------------	---	---

Vedlegg 24 – Oversikt over strukturen i brevene

Vedtak		Forhåndsvarsel	Innkalling til møte	Etterlysning av dokumenter
Innvilgelse	Avslag			
Overskrift og fødselsnummer	Overskrift og fødselsnummer	Overskrift og fødselsnummer	Overskrift og fødselsnummer	Overskrift og fødselsnummer
Vedtak	Vedtak	En kort oppsummering av saken	Informasjon om møtet	En kort oppsummering av saken
Beregningsgrunnlag	Begrunnelse	Du har rett til å uttale deg	Dette skal skje på møtet	Disse dokumentene mangler vi (fritekst)
Begrunnelse	Andre aktuelle avsnitt	Slik uttaler du deg	Dette skal du ha med deg	Slik sender du inn dokumenter til NAV
Andre aktuelle avsnitt	Fellesfaglige tekster	Ta kontakt hvis du har spørsmål	Gi beskjed hvis det ikke passer	Dette skjer hvis vi ikke mottar dokumentene vi etterspør
Fellesfaglige tekster	Signatur	Signatur	Ta kontakt hvis du har spørsmål	Ta kontakt hvis du har spørsmål
Signatur	Vedlegg	Vedlagt: fullstendig saksfremstilling med beløp.	Signatur	Signatur
Bunntekst	Bunntekst	Bunntekst	Bunntekst	Bunntekst
Vedlegg				

Vedlegg 26 – Analyse ”NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger”

Teksttypeanalyse

Språkhandlinger

(1)NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger (konstativ/kvalifisering)

(1+2 = deskriptiv)

(2)Fødselsnummer [xxxxxxxxxx](konstativ).

Vedtak

(1+3 = deskriptiv)

(3)Vi har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger (3+4 = deskriptiv) (4)som vi mottok [dato](konstativ/kvalifisering).

(4+5 = deskriptiv) (5)Du vil få arbeidsavklaringspenger fra [dato] til [dato](konstativ/kommissiv) .

[Hvis sykepenger]

(5+6=deskriptiv)(6)Hvis du mottar sykepenger, (6+7=Ekplikativ)(7)vil du få disse fram til arbeidsavklaringspengene starter(konstativ/kommissiv).

(7 (evt 5)+8=deskriptiv)(8)Du får [xxxx] kroner per dag, (8+9=deskriptiv)(9)fem dager i uken(konstativ/kommissiv). (9+10 = deskriptiv)(10)Beløpet du får utbetalt avhenger av [fritekst](konstativ). [Hvis barnetillegg] (10+11=deskriptiv)(11)I tillegg får du [xx] kroner per barn under 18 år (11+12=deskriptiv)(12)som du forsørger, (12+13=deskriptiv)(13)per virkedag(konstativ/kommissiv). (13 (evt 10)+14=deskriptiv)(14)Skatten er trukket fra når pengene kommer inn på konto(konstativ).

(14+15=deskriptiv)(15)I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter og plikter du har (konstativ/kommissiv). (15+16=eksplikativ)(16)Derfor er det viktig at du leser hele brevet (konstativ/direktiv).

(Dette avsnittet står i eksplikativt forhold til avsnittet ”Vedtak”)Slik har vi beregnet arbeidsavklaringspengene dine (konstativ)

(16+17=deskriptiv)(17)NAV har vurdert at arbeidsevnen din ble redusert med 50 prosent eller mer fra [mnd/år](konstativ).

[Hvis de tre siste år]

(17+18=deskriptiv)(18)Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde de tre siste årene før dette(konstativ):

(18+19=deskriptiv)(19) År: [år] (19+20=deskriptiv)(20)Inntekt: [inntekt] kroner (konstativ)
(20+21=deskriptiv)(21) År: [år] (21+22=deskriptiv)(22)Inntekt: [inntekt] kroner (konstativ)
(22+23=deskriptiv)(23) År: [år] (23+24=deskriptiv)(24)Inntekt: [inntekt] kroner (konstativ)

(18-24+25=eksplikativ)(25)Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner (konstativ).
(25+26=deskriptiv)(26)Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet (konstativ).

[Hvis siste år]

(17+27=deskriptiv)(27)Vi har tatt utgangspunkt i den pensjonsgivende inntekten du hadde det siste året før dette (konstativ):

(27+28=deskriptiv)(28)År: [år] (28+29=deskriptiv)(29)Inntekt: [inntekt] kroner (konstativ)

(27+29+30=eksplosivativ)(30)Beregningsgrunnlaget er [xxx] kroner (konstativ).
 (30+31=deskriptiv)(31)Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet
 (konstativ).

[Hvis minsteytelse] (17+32=deskriptiv)(32)Fordi du har hatt lav eller ingen inntekt
 (32+33=eksplosivativ)(33)får du arbeidsavklaringspenger som tilsvarer to ganger grunnbeløpet
 (konstativ). (33+34=deskriptiv)(34)Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbeløp
 (konstativ/kommissiv).

[Hvis ung ufør]
 (17+35=deskriptiv)(35)Fordi du ble ufør før du fylte 26 år (35+36=eksplosivativ)(36)får du
 arbeidsavklaringspenger som tilsvarer 2,44 ganger grunnbeløpet (konstativ).
 (36+37=deskriptiv)(37)Du finner grunnbeløpet på nav.no/grunnbeløp (konstativ/kommissiv).

[Hvis yrkesskade]
 [fritekst , saksbehandler skriver om individuelle forhold]
 (17+38=deskriptiv)(38)Fordi du er ufør på grunn av yrkesskade, (38+39=eksplosivativ)(39)er
 arbeidsavklaringspengene dine beregnet ut ifra inntekten du hadde da du ble skadet
 (konstativ). (39+40=deskriptiv)(40)Beregningsgrunnlaget er [xxxxxx] kroner (konstativ).
 (40+41=deskriptiv)(41)Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet
 (konstativ).

[Hvis gradert uførepensjon]
 (17+42=deskriptiv)(42)Fordi du får gradert uførepensjon kombinert med
 arbeidsavklaringspenger, (42+43=eksplosivativ)(43)har vi beregnet grunnlaget til [xx] kroner
 (konstativ). (43+44=deskriptiv)(44)Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette
 beløpet (konstativ).

[Hvis EØS-beregning]
 (17+45=deskriptiv)(45)Fordi du har jobbet i et EØS-land (45+46=eksplosivativ)(46)har vi
 beregnet inntektsgrunnlaget til [xx] kroner (konstativ).
 46+47=deskriptiv)(47)Arbeidsavklaringspengene utgjør 66 prosent av dette beløpet
 (konstativ).

[Hvis inntekt større enn 6G]
 (26,31,34,37,41,44,47+48=deskriptiv)(48)Du får ikke arbeidsavklaringspenger for den delen
 av inntekten din som overskrider seks ganger grunnbeløpet (konstativ). (49)Du finner
 grunnbeløpet på nav.no/grunnbeløp (konstativ/kommissiv).

(49 (evt 26,31,34,37,41,44,47) + 50=deskriptiv)(50)Vi har registrert at du har [Hvis
 skattetabell] skattetabellnummer [xxxx] [Hvis skatteprosent] skatteprosent [xxx]
 (50+51=deskriptiv)(51)og kontonummer [xxxxxxxxxxx] (konstativ).
 (51+52=deskriptiv)(52)Hvis du endrer kontonummer, (52+53=eksplosivativ)(53)må du gi
 beskjed til NAV (direktiv). (53+54=deskriptiv)(54)Feil eller endringer i skatteopplysningene
 dine må du oppgi til Skatteetaten (konstativ/direktiv).

(Dette avsnittet står i et eksplosivativt forhold til avsnittet "Vedtak")Begrunnelse
 (54+55=deskriptiv)(55)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
 (55+56=eksplosivativ)(56)må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer
 (konstativ). (56+57=deskriptiv)(57)Medisinske forhold må også hindre deg i å forsørge deg
 selv (konstativ). (57+58=eksplosivativ)(58)Vi har kommet fram til at du oppfyller begge disse
 kravene (konstativ/kvalifisering).

(Fritekstfeltet er ment å stå i et eksplikativt forhold til det første begrunnelsesavsnittet)
[Fritekst for § 11-13, saksbehandler skriver tre avsnitt, om fakta, anvendelse av regelverk, konklusjon. Husk å nevne type arbeidsavklaringspenger.]

(58(og fritekstfeltet)+59=deskriptiv)(59)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven §§ 11-5 og 11-13 (konstativ).

(Dette avsnittet står i deskriptivt forhold til de foregående)Du må sende meldekort (direktiv/kvalifisering)

(59+60=deskriptiv)(60)For å få utbetalt arbeidsavklaringspenger (60+61=eksplikativ)(61)må du sende meldekort hver 14. dag (direktiv/kvalifisering). (61+62=deskriptiv)(62)Du sender meldekortet elektronisk på nav.no/sendmeldekort (konstativ/direktiv).

(62+63=deskriptiv)(63)Sender du inn meldekortet for sent, (63+64=eksplikativ)(64)kan utbetalingen utebli eller bli redusert (konstativ). (64+65=deskriptiv)(65)Du kan lese mer om hvordan du fyller ut meldekort på nav.no/meldekort (konstativ/kommissiv).

[Hvis aktivitetsplan]

(Dette avsnittet står i deskriptivt forhold til de foregående)

(65+66=deskriptiv)(66)Du skal ha en aktivitetsplan (konstativ/kvalifisering)

(66+67=deskriptiv)(67)Aktivitetsplanen beskriver hva som skal til for at du skal komme i arbeid (kommissiv). (67+68=deskriptiv)(68)Behandling regnes også som aktivitet (konstativ).

(68+69=deskriptiv)(69)Dersom du ikke gjennomfører planen, (69+70=eksplikativ)(70)kan vi stanse arbeidsavklaringspengene (konstativ/direktiv/kvalifisering).

(70+71=deskriptiv)(71)Dette skal NAV gjøre (Kommissiv):

(71+72=deskriptiv)(72)Det er vårt ansvar å utarbeide planen sammen med deg (kommissiv).

(71+73=deskriptiv)(73)Vi skal ta initiativ til møter (73+74=deskriptiv)(74)og følge deg opp med samtaler etter behov (74+75=narrativ)(75)mens du gjennomfører aktivitetene (kommissiv).

(75+76=deskriptiv)(76)Dette må du gjøre (Direktiv):

(76+77=deskriptiv)(77)Du skal være med på å utarbeide planen, (77+78=deskriptiv)(78)og skaffe den informasjonen NAV ber om (direktiv/kvalifisering). (78+79=deskriptiv)(79)Du må følge opp de aktivitetene vi har blitt enige om (direktiv/kvalifisering).

(79+80=deskriptiv)(80)NAV må få beskjed hvis noe hindrer deg i å gjennomføre planen (direktiv/kvalifisering).

Vedlegg 27 – Analyse ”NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger”

Teksttyper

Språkhandlinger

(1)NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger (konstativ/kvalifisering)

(1+2=deskriptiv)

(2)Fødselsnummer[xxxxxx] (konstativ)

Vedtak

(1+3=deskriptiv)(3)Vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger,
(3+4=deskriptiv)(4)som vi mottok [dato](konstativ/kvalifisering).

[Hvis innvilgelse § 11-5]

(4+5=deskriptiv)(5)Selv om du ikke får arbeidsavklaringspenger, (5+6=argumentativ)(6)kan du likevel ha rett til tiltak som kan hjelpe deg ut i jobb(konstativ). (6+7=deskriptiv)(7)Hvis du er i et arbeidsrettet tiltak, (7+8=eksplikativ)(8)har du mulighet til å søke om tilleggsstønader(konstativ).

(8 (evt 4) + 9=deskriptiv)(9)I dette brevet forklarer vi hvilke rettigheter du har(konstativ/kommissiv). (9+10=eksplikativ)(10)Derfor er det viktig at du leser hele brevet (konstativ/direktiv).

(Dette avsnittet står i eksplikativt forhold til avsnittet ”Vedtak”)Begrunnelse

[Hvis avslag etter § 11-5]

(10+11=deskriptiv)(11)Vi har lagt vekt på

- (11+12=deskriptiv)(12)opplysningene du har gitt i søknaden (konstativ)
- (11,12+13=deskriptiv)(13)samtaler med veileder på NAV-kontoret (konstativ)
- (11-13+14=deskriptiv)(14)uttalelse fra lege eller andre behandlere (konstativ)
- (11-14+15=deskriptiv)(15)arbeidsevnevurderingen fra NAV (konstativ)
- (11-15+15=deskriptiv)(16)vedtaket om oppfølging (konstativ)

[fritekst: saksbehandler tar utgangspunkt i listen ovenfor når individuell begrunnelse skrives]

[Hvis dokumentasjonen ikke viser at arbeidsevnen er nedsatt]

(11-16+ fritekst+17=eksplikativ)(17)Etter vår vurdering er det ingen medisinske grunner til at du ikke kan være i arbeid (konstativ/kvalifisering).

(17-18=deskriptiv)(18)Vi mener du kan ta flere typer jobber (konstativ/kvalifisering), [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen].

(18+19=deskriptiv)(19)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(19+20=eksplosivativ)(20)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv (konstativ).
(20+21=eksplosivativ)(21)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet
(konstativ/kvalifisering). (21+22=eksplosivativ)(22)Derfor har vi avslått søknaden din
(konstativ/kvalifisering).

(22+23=deskriptiv)(23)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5 (konstativ).

[Hvis muligheter til arbeid]

[fritekst individuell medisinsk vurdering]

(11-16+ fritekst+24=eksplosivativ)(24)NAV mener du har mulighet til å ta arbeid som du er
kvalifisert til, (24+25=deskriptiv)(25)og som er tilpasset helsen din (konstativ/kvalifisering).
(25+26=deskriptiv)(26)Vi mener at du kan ta flere typer jobber (konstativ/kvalifisering),
[fritekst: forskjellige typer jobber er nevnt i arbeidsevnevurderingen].

(27+27=deskriptiv)(27)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(27+28=eksplosivativ)(28)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv (konstativ).
(28+29=eksplosivativ)(29)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet
(konstativ/kvalifisering). (29+30=eksplosivativ)(30)Derfor har vi avslått søknaden din
(konstativ/kvalifisering).

(30+31=deskriptiv)(31)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5 (konstativ).

[Hvis manglende språkferdigheter reduserer muligheten til arbeid]

(11-16+ fritekst+32=eksplosivativ)(32)Til tross for dine medisinske utfordringer,
(32+33=eksplosivativ)(33)mener vi manglende norskkunnskaper er den viktigste årsaken til at du
ikke får jobb(konstativ/kvalifisering). [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen og de jobbene
som er aktuelle for vedkommende]

(33+34=deskriptiv)(34)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(34+35=eksplosivativ)(35)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv(konstativ).
(35+36=eksplosivativ)(36)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette
kravet(konstativ/kvalifisering). (36+37=eksplosivativ)(37)Derfor har vi avslått søknaden
din(konstativ/kvalifisering).

(37+38=deskriptiv)(38)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5(konstativ).

[Hvis bruker er kvalifisert, men kanskje må søke i andre bransjer]

[fritekst, medisinsk vurdering]

(11-16+ fritekst+39=eksplosivativ)(39)Du kan antagelig ikke fortsette i jobben du har
(39+40=deskriptiv)(40)på grunn av medisinske årsaker(konstativ/kvalifisering).

(40+41=argumentativ)(41)Vi mener du likevel kan klare en annen type jobb
(41+42=deskriptiv)(42)som er bedre tilpasset deg (konstativ/kvalifisering). [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen]

(42+43=deskriptiv)(43)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(43+44=eksplikativ)(44)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv(konstativ).
(44+45=eksplikativ)(45)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet(konstativ/kvalifisering). (45+46=eksplikativ)(46)Derfor har vi avslått søknaden din (konstativ/kvalifisering).

(46+47=deskriptiv)(47)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5 (konstativ).

[Hvis manglende medisinsk dokumentasjon]

(11-16+ fritekst+48=eksplikativ)(48)NAV har tidligere bedt deg om medisinsk dokumentasjon,
(48+49=deskriptiv)(49)og gitt deg en frist for å gi oss dette (konstativ).
(49+50=argumentativ)(50)Vi mangler fremdeles [fritekst, vis til etterspurt dokumentasjon],
(50+51=eksplikativ)(51)og har nå behandlet saken din (51+52=deskriptiv)(52)med de opplysningene som foreligger (konstativ). (52+53=deskriptiv)(53)Ut i fra disse opplysningene (53+54=eksplikativ)(54)kan vi ikke se at medisinske årsaker hinder deg i å være i arbeid (konstativ/kvalifisering).

(54+55=deskriptiv)(55)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(55+56=eksplikativ)(56)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv(konstativ).
(56+57=eksplikativ)(57)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet(konstativ/kvalifisering). (57+58=eksplikativ)(58)Derfor har vi avslått søknaden din (konstativ/kvalifisering).

(58+59=deskriptiv)(59)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5 (konstativ).

[Hvis snart arbeidsfør igjen]

[fritekst, medisinsk vurdering]

(11-16+ fritekst+60=eksplikativ)(60)Selv om medisinske forhold har hindret deg i å være yrkesaktiv en stund, (60+61=argumentativ)(61)mener vi at du snart har mulighet til å jobbe igjen (konstativ/kvalifisering). (61+62=deskriptiv)(62)Etter vår vurdering er du kvalifisert til flere typer jobber (konstativ/kvalifisering). [fritekst: henvis til arbeidsevnevurderingen]

(62+63=deskriptiv)(63)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,
(63+64=eksplikativ)(64)må medisinske forhold hindre deg i å forsørge deg selv (konstativ).
(64+65=eksplikativ)(65)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet (konstativ/kvalifisering). (65+66=eksplikativ)(66)Derfor har vi avslått søknaden din (konstativ/kvalifisering).

(66+67=deskriptiv)(67)Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-5(konstativ).

[Hvis avslag § 11-13, men innvilgelse etter § 11-5]

(10+68=deskriptiv)(68)Vi har lagt vekt på

- (68+69=deskriptiv)(69)opplysninger om hvor mye du har arbeidet den siste tiden (konstativ)
- (69+70=deskriptiv)(70)opplysningene du har gitt i søknaden (konstativ)
- (70+71=deskriptiv)(71)arbeidsevnevurderingen fra NAV (konstativ)

(68-71+72=deskriptiv)(72)For at du skal ha rett til arbeidsavklaringspenger,

(72+73=eksplikativ)(73)må arbeidsevnen din være nedsatt med 50 prosent eller mer (konstativ).

(73+74=eksplikativ)(74)Vi har kommet fram til at du ikke oppfyller dette kravet

(konstativ/kvalifisering). (74+75=eksplikativ)(75)Derfor har vi avslått søknaden din (konstativ/kvalifisering).

[fritekst: saksbehandler tar utgangspunkt i listen ovenfor når individuell begrunnelse skrives]

(75+76=deskriptiv)(76)Vedtaket er gjort etter folketrygdløven § 11-13 (konstativ).

(76+77=deskriptiv)(77)Selv om du ikke får arbeidsavklaringspenger

(77+78=argumentativ)(78)har vi likevel kommet fram til at du (78+79=deskriptiv)(79)av medisinske grunner (79+80=eksplikativ)(80)kan ha behov for hjelp fra NAV

(konstativ/kvalifisering).

[fritekst: saksbehandler skriver tre avsnitt, fakta, anvendelse av regelverket og konklusjon]

(80+81=deskriptiv)(81)Vedtaket er gjort etter folketrygdløven § 11-5 (konstativ).

(23,31,38,47,59,67 eller 81+82=deskriptiv)(82)Hva kan NAV hjelpe deg med? (Kommissiv)

(82+83=deskriptiv)(83)Selv om vi har avslått søknaden din, (83+84=argumentativ)(84)har du rett til veiledning fra oss: (kommissiv)

- (84+85=deskriptiv)(85)Du kan få hjelp til å finne ledige jobber (kommissiv).
- (85+86=deskriptiv)(86)Du kan få veiledning på NAV-kontoret om utdanning og yrker (kommissiv).
- (86+87=deskriptiv)(87)Du kan få økonomisk rådgivning og informasjon om sosiale tjenester (kommissiv).

Vedlegg 28 – Analyse ”Du må sende oss flere opplysninger”

Teksttyper

Språkhandlinger

(1)Du må sende oss flere opplysninger (Direktiv/kvalifisering)

(1+2=deskriptiv)(2)Fødselsnummer [xxxx] (konstativ)

(2+3=deskriptiv)(3)Vi mottok søknaden din om [type ytelse] [dato](konstativ).

(3+4=argumentativ)(4)Vi har ikke fått alle dokumentene vi trenger for å kunne behandle søknaden din (konstativ). (4+5=eksplikativ)(5)Derfor må du ettersende dokumentene vi mangler (5+6=deskriptiv)(6)innen [dato] (kvalifisering).

(6+7=deskriptiv)(7)Du må sende disse dokumentene: [saksbehandler fører opp alle dokumentene brukeren må sende i en kulepunktliste.] (konstativ/kvalifisering)

(7+8=deskriptiv)(8)Slik ettersender du dokumenter (konstativ/kommissiv)

(8+9=deskriptiv)(9)Gå inn på nav.no/skjema/ettersendelser (direktiv).

(9+10=deskriptiv)(10)Velg stønaden du har søkt om (10+11=deskriptiv)(11)og følg instruksjonene du får på skjermen (direktiv/kommissiv).

(11+12=deskriptiv)(12)Søknaden din kan bli avslått (konstativ)

(12+13=deskriptiv)(13)Hvis vi ikke har mottatt opplysningene innen fristen,

(13+14=eksplikativ)(14)vil vi avgjøre saken med de opplysningene vi har

(kommissiv). (14+15=eksplikativ)(15)Det innebærer at søknaden din kan bli avslått (konstativ).

Vedlegg 29 – Analyse "Vi innkaller deg til møte"

Teksttyper

Språkhandlinger

(1)Vi innkaller deg til møte (Direktiv/kvalifisering)

(1+2=deskriptiv)(2)Fødselsnummer [xxxxxx] (konstativ)

(2+3=deskriptiv)(3)Vi har satt av time med veilederen din (konstativ).

(3+4=deskriptiv)(4)Veilederen din: [xx](konstativ)

(4+5=deskriptiv)(5)Dato: [xx](konstativ)

(5+6=deskriptiv)(6)Klokkeslett: [xx](konstativ)

(6+7=deskriptiv)(7)Møtested: [xx](konstativ)

<Hvis det skal utarbeides aktivitetsplan>

(7+8=deskriptiv)(8)På dette møtet skal vi lage en aktivitetsplan(direktiv/kommissiv).

(8+9=deskriptiv)(9)Aktivitetsplanen beskriver hva som skal til for at du skal komme i arbeid

(konstativ/kommissiv). (9+10=deskriptiv)(10)Behandling regnes også som aktivitet

(konstativ). (10+11=deskriptiv)(11)Dersom du ikke gjennomfører planen,

(11+12=eksplikativ)(12)kan vi stanse arbeidsavklaringspengene (konstativ/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis aktivitetsplan snart løper ut>

(7+13=deskriptiv)(13)Vi har tidligere samarbeidet om å lage en aktivitetsplan (konstativ).

(13+14=deskriptiv)(14)Denne planen løper snart ut (konstativ). (14+15=deskriptiv)(15)Vi

trenger derfor et møte med deg (15+16=deskriptiv)(16)for å avklare veien videre

(direktiv/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis aktivitetsplanen må endres>

(7+17=deskriptiv)(17)NAV har mottatt opplysninger fra [fritekst: deg, behandler, fastlege,

arbeidsgiver, andre] (konstativ)(17+18=deskriptiv)(18)Disse opplysningene medfører at

aktivitetsplanen din bør endres (konstativ). (18+19=eksplikativ)(19)Vi trenger derfor et møte

med deg (direktiv/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis bruker har bedt om et møte>

(7+20=deskriptiv)(20)Vi innkaller deg til dette møtet (direktiv/kommissiv)

(20+21=eksplikativ)(21)fordi du har bedt om en samtale med veilederen din (konstativ).

[fritekst]

<Hvis en samarbeidspartner har bedt om et møte>

(7+22=deskriptiv)(22)[Fastlegen] [behandleren] [arbeidsgiveren] [annen samhandler]din har

bedt om et møte med deg og NAV (konstativ). (22+23=eksplikativ/deskriptiv)(23)[Fastlegen]

[Behandleren] [Arbeidsgiveren] din [annen samhandler] vil derfor også bli kalt inn til dette

møtet (konstativ).

[fritekst]

<Hvis det gjelder oppfølging av tiltaksgjennomføring/behandlingsplanen>

(7+24=deskriptiv)(24)Du er i gang med å gjennomføre aktivitetene vi ble enige om i aktivitetsplanen din (konstativ). (24+25=deskriptiv)(25)Vi ønsker et møte med deg (25+26=eksplosiv)(26)for å høre hvordan det går (direktiv/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis det gjelder avsluttet tiltak/behandlingsplanen>

(7+27=deskriptiv)(27)Du har avsluttet [fritekst: opplys og beskriv hvilken aktivitet som er gjennomført] (konstativ). (27+28=deskriptiv)(28)Vi ønsker å snakke med deg (28+29=eksplosiv)(29)om hva som skal skje videre (direktiv/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis brukeren har søkt om gjenopptak på stanset AAP-sak>

(7+30=deskriptiv)(30)Du har søkt om å få gjenopptatt saken din om arbeidsavklaringspenger (konstativ). (30+31=deskriptiv)(31)Vi ønsker et møte med deg (31+32=eksplosiv)(32)for å drøfte søknaden din (direktiv/kommissiv).

[fritekst]

<Hvis brukeren må ta med dokumentasjon til møte>

(12,16,21,23,26,29 eller 32+33=deskriptiv)(33)Til møtet ber vi deg ta med: (direktiv)

- [beskriv nødvendig dokumentasjon brukere må ta med til møtet]

(12,16,21,23,26,29, 32 eller 33+34=deskriptiv)(34)Hvis du ikke kan møte, (34+35=eksplosiv)(35)er det viktig at du gir oss beskjed innen [fritekst] (direktiv). (35+36=deskriptiv)(36)Bruk gjerne vedlagte svarslipp (konstativ/direktiv).

(36+37=deskriptiv)(37)Vel møtt! eksplosiv)

Vedlegg 30 – Analyse ”NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset”

Teksttyper

Språkhandlinger

(1)NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset (konstativ/kvalifisering)

(1+2=deskriptiv)

(2)Fødselsnummer [XXXXX] (konstativ)

[Hvis purring på manglende dokumentasjon]

(2+3=deskriptiv)(3)Vi viser til brevet vi sendte deg [dato] (konstativ). (3+4=deskriptiv)(4)Her ba vi deg sende oss [fritekst: manglende dokumentasjon, oppdaterte medisinske opplysninger evt. annet] (konstativ). (4+5=argumentativ)(5)Du har ikke sendt oss disse opplysningene innen fristen, (5+6=deskriptiv)(6)som var [dato] (konstativ).

(6+7=deskriptiv)(7)Du får nå en siste frist (7+8=deskriptiv)(8)til å sende oss dokumentasjonen vi mangler (konstativ/direktiv). (8+9=eksplikativ)(9)Hvis vi ikke mottar den innen [dato], (9+10=eksplikativ)(10)varsler vi deg nå (10+11=deskriptiv)(11)om at du kan miste arbeidsavklaringspengene dine (kvalifisering). (11+12=deskriptiv)(12)Trenger du lengre tid (12+13=deskriptiv)(13)eller hjelp til å skaffe dokumentasjonen, (13+14=eksplikativ)(14)kan du kontakte oss (kommissiv).

(14+15=deskriptiv)(15)Dette går fram av folketrygdloven §§ 21-3 og 21-7 (konstativ).

(14+16=deskriptiv)(16)Slik ettersender du dokumenter (konstativ/kommissiv)

(16+17=eksplikativ)(17)Gå inn på nav.no/skjema/ettersendelser (konstativ).

(17+18=deskriptiv)(18)Velg stønaden du har søkt om (18+19=deskriptiv)(19)og følg instruksjonene (19+20=deskriptiv)(20)du får på skjermen (konstativ).

(20+21=deskriptiv)(21)For at vedleggene raskt skal kobles til søknaden din,

(21+22=eksplikativ)(22)må du ha en ny førsteside (22+23=deskriptiv)(23)som viser hva du ettersender (konstativ). (23+24=deskriptiv)(24)Førstesiden gir deg også riktig adresse til NAV (kommissiv).

[Hvis ikke følger opp aktivitetsplan/behandling/tiltak]

(2+25=deskriptiv)(25)Du har ikke har fulgt opp aktivitetsplanen din (konstativ)[fritekst: her skriver saksbehandler om tilbakemelding fra behandlingsted, fravær fra behandling og tiltak, og om konkrete forhold som gjør at brukeren får varselet].

(25+26=deskriptiv)(26)Dersom du ikke møter opp på avtalt tiltak eller behandling innen [dato], (26+27=deskriptiv)(27) og deretter deltar regelmessig, (27+28=eksplikativ)(28)vil arbeidsavklaringspengene opphøre (kommissiv). (28+29=eksplikativ)(29)Dette skjer fordi vi avslutter saken din (konstativ/kommissiv).

(29+30=deskriptiv)(30)Dette går fram av folketrygdloven [§§ 11-8 og 11-9] [§ 11-14 andre ledd bokstav a] og § 21-7 (konstativ).

[Hvis ikke møtt etter innkalling]

(2+31=deskriptiv)(31)Vi viser til brevet vi sendte deg [dato] (konstativ).

(31+32=deskriptiv)(32)Du møtte ikke opp til avtalt tidspunkt [dato] (konstativ),

(32+33=deskriptiv)(33)og ga oss ikke beskjed om fraværet på forhånd (konstativ).

(33+34=eksplikativ)(34)Vi innkaller deg derfor til et nytt møte [ny dato] (direktiv).

(34+35=eksplikativ)(35)Hvis du ikke kommer på dette møtet, (35+36=ekplikativ)(36)varsler vi deg nå (36+37=ekplikativ)(37)om at vi kan stanse arbeidsavklaringspengene dine (konstativ/kommissiv)).

(37+38=deskriptiv)(38)Dette går fram av folketrygdloven [§ 11-8], [§ 11-14 andre ledd bokstav b] (konstativ).

[Hvis ikke tatt i mot tilbud om arbeid]

(2+39=deskriptiv)(39)Vi viser til brevet vi sendte deg [dato] (konstativ).

(39+40=deskriptiv)(40)Du har ikke tatt imot tilbud om arbeid (konstativ). [fritekst: her skriver saksbehandler om det arbeidet som bruker er tilbud].

(40+41=deskriptiv)(41)Arbeidsavklaringspengene blir stanset i fire uker

(41+42=ekplikativ)(42)dersom du uten rimelig grunn nekter eller unnlater å ta i mot tilbud om arbeid

(kommissiv). (42+43=eksplikativ)(43)Dersom vi ikke hører noe fra deg innen [dato],

(43+44=eksplikativ)(44)stanser vi utbetalingene dine (kommissiv).

(44+45=deskriptiv)(45)Dette går fram av folketrygdloven § 11-14 andre ledd bokstav b (konstativ).

(24, 30, 38 eller 45+46=deskriptiv)(46)Du har rett til å uttale deg (konstativ)

(46+47=deskriptiv)(47)Vi sender deg dette forhåndsvarselet for at du skal kunne uttale deg før vi gjør det endelige vedtaket (konstativ). (47+48=deskriptiv)(48)I dette brevet legger vi fram saken slik vi ser den (konstativ).

(48+49=deskriptiv)(49)Du må uttale deg innen [dato] (konstativ/kvalifisering).

(49+50=deskriptiv)(50)Slik uttaler du deg (konstativ/kommissiv)

(50+51=deskriptiv)(51)En uttalelse er et brev der du beskriver din versjon av det som har skjedd i saken din (konstativ).

(51+52=deskriptiv)(52)Hvis du trenger hjelp til å skrive uttalelsen,

(52+53=eksplikativ)(53)kan du kontakte ditt lokale NAV-kontor (kommissiv).

(53+54=deskriptiv)(54)Du skal sende uttalelsen din til [adressen] (konstativ/direktiv).

Vedlegg 31 – Oppsummering av analysene

"NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger"

Brev: NAV har innvilget søknaden din om arbeidsavklaringspenger		
Analysekategori	Funn	Kommentarer
Intensjon	<p>Kvalifisere vedtak om</p> <p>a) innvilgelse av AAP</p> <p>b) beregningsgrunnlaget</p> <p>Gi brukeren praktisk informasjon om vedtaket.</p> <p>Informere brukeren om plikter (f.eks. meldeplikt) og rettigheter (f.eks. rett til å klage)</p>	<p>Legg merke til at bare ett av vedtakene henvises til i overskriften. Det presiseres ingen steder at også beregningsnøkkelen som benyttes, omfattes av retten til å klage.</p>
Struktur	<p>Oppsummering av vedtaket.</p> <p>Informasjon om beregningsgrunnlaget (7 alternativer i tillegg til 6G)</p> <p>Begrunnelse m/lovhenvisning og fri-tekst</p> <p>Praktisk informasjon (f.eks. om meldekort, kontaktinformasjon, klagerett etc.)</p>	<p>I tillegg kommer et vedlegg som orienterer mer utfyllende om lovverket. Vedlegget er på en og en halv side.</p>
Inter-tekstuelle referanser	<p>Eksplisitte</p> <p>Søknaden bruker har sendt inn</p> <p>Vedtak om sykepenger (hvis relevant)</p> <p>nav.no/grunnbeløp</p> <p>Skatteopplysningene (i ligningen?)</p> <p>Folketrygdloven §§ 11-5 og 11-13</p> <p>nav.no/sendmeldekort.</p> <p>nav.no/meldekort</p> <p>Aktivitetsplanen (hvis relevant)</p>	
	<p>Implisitte</p> <p>Folketrygdloven § 21-12 (om rett til å klage)</p> <p>Resten av folketrygdloven</p> <p>Informasjon om AAP på nav.no (evt. i brosjyre)</p> <p>Skatteloven</p> <p>Informasjon om beregningsgrunnlag på nav.no.</p> <p>Spesialisterklæringer og uttalelser</p> <p>Reglene for EØS-land</p> <p>Forvaltningsloven § 11 (veiledingsplikt)</p>	<p>Folketrygdloven § 21-12 og forvaltningsloven § 11 er eksplisitt referert i vedlegget, men ikke i selve brevet.</p>

Teksttype	Deskriptiv	62	<p>Hovedsakelig deskriptiv form.</p> <p>Budskapet kan oppsummeres: //NAV har innvilget søknaden din, <i>fordi</i> du oppfyller vilkårene// og //Du får utbetalt xxx kroner, <i>fordi</i> du har denne inntekts-historikken// Vi kan altså oppfatte teksten som implisitt eksplikativ.</p> <p><i>men</i></p> <p>Meldeplikten og det at vilkårene gjøres ekplisitte, bidrar til en underliggende kontrastiv forbindelse: //Du får penger, <i>men</i> bare dersom opplysningene stemmer og du gjør som du skal// Vi kan altså også forstå teksten som grunnleggende argumentativ.</p> <p>Det er også interessant at teksten gjør krav på å være ekplikativ (Siste setning før avsnittet om beregningsgrunnlaget "I dette brevet <i>forklarer</i> (min utheving) vi hvilke rettigheter og plikter du har") mens den formmessig er hovedsakelig deskriptiv, og altså opplysende.</p>
	Eksplikativ	13	
	Narrativ	1	
	Argumentativ	0	
Språk-handlinger	Konstativ	31	<p>Forvaltningsloven § 11 (veiledingsplikt) (som er en del av den implisitte intertekstuelle referanseverden) rekonstruktualiserer mange av språkhandlingene som i utgangspunktet fremstår som konstater, kommissiver og direktiver. Pga. veiledingsplikten, trer ikke vedtaket eller brukerens plikter i kraft før brukeren opplyses om dem. Vi må altså forstå teksten som grunnleggende kvalifiserende.</p> <p>Bildet kompliseres noe når bruker opplyses om at //Du sender meldekortet elektronisk på nav.no/sendmeldekort//. Dette er ikke en kvalifisering, men ufullstendig informasjon. Man kan også sende meldekort i posten, og i noen tilfeller fritas.</p>
	Kommissiv	4	
	Direktiv	2	
	Kvalifisering	0	
	Ekspressiv	0	
	Konstativ +kommissiv	9	
	Direktiv +kvalifisering	5	
	Konstativ +kvalifisering	4	
	Konstativ +direktiv	3	
	Konstativ +direktiv +kvalifisering	1	

”NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger”

Brev: NAV har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger		
<i>Analysekategori</i>	<i>Oppsummering</i>	<i>Kommentarer</i>
Intensjon	<p>Avslag etter folketrygdloven 11-5 ⇒ avslag etter folketrygdloven 11-13:</p> <p>Kvalifisere og begrunne avslag på søknad om arbeidsavklaringspenger</p>	<p>Selv om overskriften kun henviser til søknaden om arbeidsavklaringspenger (folketrygdloven § 11-13), er dette et dobbelt vedtak.</p> <p>§ 11-13 om arbeidsavklaringspenger blir bare tatt stilling til dersom brukeren oppfyller vilkårene i § 11-5 (nedsatt arbeidsevne)</p>
	<p>Innvilgelse etter folketrygdloven 11-5, men likevel avslag etter folketrygdloven 11-13:</p> <p>Kvalifisere og begrunne avslag på søknad om arbeidsavklaringspenger og Kvalifisere og informere om positivt 11-5-vedtak.</p>	
Struktur	<p>Avslag etter folketrygdloven 11-5 ⇒ avslag etter folketrygdloven 11-13:</p> <p>Oppsummering av vedtak Begrunnelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - henvisning til dokumentasjon - subsumsjon - knytte til ulike punktum i folketrygdloven § 11-5 <p>Hva kan NAV hjelpe deg med?</p>	<p>Hvis det er snakk om et dobbelt avslag, er det ikke satt av plass til det bruker har søkt om, nemlig arbeidsavklaringspenger etter folketrygdloven §11-13, annet enn i første setning under underoverskriften ”vedtak”. Avslaget begrunnes da i § 11-5.</p> <p>Dersom man oppfyller vilkårene i § 11-5, men likevel får avslag etter § 11-13, blir man opplyst om at man har mulighet til å søke om tilleggsstønader under underoverskriften ”vedtak”, men leseren får ikke ytterligere informasjon om dette.</p> <p>Det kan virke forvirrende at det i begrunnelsen står at NAV ”likevel har kommet fram til at du av medisinske grunner kan ha behov for hjelp fra NAV”, en upresis henvisning til tilleggsstønader og ulike tiltak. Avsnittet som kommer etterpå (”Hva kan NAV hjelpe deg med”) kan forstås som en spesifisering av dette utsagnet, men er et generelt avsnitt som også følger det doble avslaget.</p>
	<p>Innvilgelse etter folketrygdloven 11-5, men likevel avslag etter folketrygdloven 11-13:</p> <p>Oppsummering av vedtak Begrunnelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - henvisning til dokumentasjon - subsumsjon - juridisk begrunnelse for avslag etter folketrygdloven 11-13 - begrunnelse for innvilgelse etter folketrygdloven 11-5 - subsumsjon <p>Hva kan NAV hjelpe deg med?</p>	

Inter-tekstuelle referanser	Eksplisitte	Avslag etter folketrygdloven 11-5 ⇒ avslag etter folketrygdloven 11-13: Søknaden Diverse medisinsk dokumentasjon Arbeidsevnevurderingen Folketrygdloven § 11-5 Evt. varsel om avslag pga. manglende dokumentasjon	Det er rart at NAV ikke gjør koblingen til den aktuelle ytelsens konkrete paragraf (folketrygdloven § 11-13) eksplisitt for brukeren. Det er også rart at NAV ikke henviser eksplisitt til ytterligere informasjon om tilleggsstønader og annen hjelp brukeren kan ha krav på, når brukeren får et vedtak som kvalifiserer henne til denne hjelpen.
		Innvilgelse etter folketrygdloven 11-5, men likevel avslag etter folketrygdloven 11-13: Søknaden Diverse medisinsk dokumentasjon Vedtak om arbeidsrettet tiltak Søknadsskjema for tilleggsstønader Folketrygdloven § 11-5 Arbeidsevnevurderingen Folketrygdloven § 11-13	
	Implisitte	Avslag etter folketrygdloven 11-5 ⇒ avslag etter folketrygdloven 11-13: Folketrygdloven § 11-13 Informasjon på nav.no Vedtak etter lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 14a eller vedtak om sykepenger Informasjon om tilleggsstønader Forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt)	
		Innvilgelse etter folketrygdloven 11-5, men likevel avslag etter folketrygdloven 11-13: Informasjon på nav.no Vedtak etter lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 14a eller vedtak om sykepenger Informasjon om tilleggsstønader Forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt)	

Teksttype	Avslag 11-5 og 11-13		Deskriptiv	35
			Eksplikativ	19
			Narrativ	0
			Argumentativ	3
	Innvilgelse 11-5,		Deskriptiv	20
			Eksplikativ	10
			Narrativ	0
			Argumentativ	3
	Totalt		Deskriptiv	46
			Eksplikativ	28
			Narrativ	0
			Argumentativ	5

Avslag 11-5 og 11-13

Hovedsakelig deskriptiv form.

Budskapet kan oppsummeres:
//Vi har avslått søknaden din om arbeids-avklaringspenger *fordi* (...)//
Vi kan altså oppfatte teksten som grunnleggende eksplikativ.

I denne sammenhengen kan vi forstå den eksplikative undertonen som belegg for et mulig framtidig argument i en rettssak om at NAVs vedtak er riktig : "Bruker hevder at NAV har gjort en feil, *men* det har vi ikke *fordi* (...)".

Innvilgelse 11-5, avslag 11-13

Hovedsakelig deskriptiv form.

Budskapet kan oppsummeres:
//Vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger *fordi* (...), *men* du kan likevel ha rett til annen hjelp fra NAV//
Vi kan altså oppfatte teksten som grunnleggende eksplikativ, men også argumentativ fordi den har to kontrasterende budskap.

I denne sammenhengen kan vi også forstå den eksplikative undertonen som belegg for et mulig framtidig argument i en rettssak om at NAVs vedtak er riktig: "Bruker hevder at NAV har gjort en feil, *men* det har vi ikke *fordi* (...)".

Språk- handling	Avslag 11-5 og 11-13	Konstativ	20
		Kommissiv	5
		Direktiv	0
		Kvalifisering	0
		Ekspressiv	0
		Konstativ +kvalifisering	23
		Konstativ +kommissiv	1
		Konstativ +direktiv	1
	Innvilgelse 11-5, avslag 11-13	Konstativ	9
		Kommissiv	5
		Direktiv	0
		Kvalifisering	0
		Ekspressiv	0
		Konstativ +kvalifisering	5
		Konstativ +kommissiv	1
		Konstativ +direktiv	1
	Totalt	Konstativ	28
		Kommissiv	5
		Direktiv	0
		Kvalifisering	0
		Ekspressiv	0
		Konstativ +kvalifisering	26
		Konstativ +kommissiv	1
		Konstativ +direktiv	1

Avslag 11-5 og 11-13

Konstativene fungere som et forsøk på å kvalifisere den virkelighetsdefinisjon NAV har tatt utgangspunkt i når de fatter vedtaket.

Svært konkrete direktiver til saksbehandler om hva hun skal skrive i hvilken rekkefølge.

Innvilgelse 11-5, avslag 11-13

Når det gjelder delen av brevet som omhandler avslaget, fungerer konstativene som en kvalifisering av NAVs virkelighetsdefinisjon.

Når det gjelder innvilgelsen fungerer konstativene som en kvalifisering av vedtaket og brukers plikter, gjennom forvaltingsloven § 11 (veiledingsplikt)

"Du må sende oss flere opplysninger"

Brev: Du må sende oss flere opplysninger											
Analysekategori		Oppsummering	Kommentarer								
Intensjon		Innhente manglende dokumentasjon. Varsle om mulig avslag dersom NAV ikke mottar dokumentasjonen de trenger.									
Struktur		Saksinformasjon Dokumentasjonen som mangler Informasjon om hvordan man ettersender dokumentasjon Varsel om avslag									
Inter-tekstuelle referanser	Eksplisitte	Brukers søknad Dokumentene NAV mangler nav.no/skjema/ettersendelser									
	Implisitte	Det aktuelle lovverket som er relevant for ytelsen brukeren har søkt. Forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt)									
Teksttype		<table><tr><td>Deskriptiv</td><td>9</td></tr><tr><td>Eksplikativ</td><td>3</td></tr><tr><td>Narrativ</td><td>0</td></tr><tr><td>Argumentativ</td><td>1</td></tr></table>	Deskriptiv	9	Eksplikativ	3	Narrativ	0	Argumentativ	1	<p>Hovedsakelig deskriptiv form.</p> <p>Budskapet kan oppsummeres: //Du må sende oss flere opplysninger, hvis ikke kan vi avslå søknaden din// Det er altså en kausal forbindelse, som gjør teksten eksplikativ.</p> <p>Eksplikativen kan oppfattes som belegg for argument om at bruker skal sende flere opplysninger: "Du tror kanskje ikke det er så viktig, <i>men</i> hvis du ikke sender dokumentene kan vi avslå søknaden din".</p> <p>Evt. også som belegg for et framtidig argument i en mulig rettssak: "Bruker hevder vi har avslått på feilaktig grunnlag, <i>men</i> vi opplyste om denne konsekvensen i brevet".</p>
Deskriptiv	9										
Eksplikativ	3										
Narrativ	0										
Argumentativ	1										

Språk- handling	Konstativ	5	<p>Mange konstativer som kvalifiserer NAVs saksoppfatning.</p> <p>Teksten må også forstås kvalifiserende på den måten at brevet legger til rette for at NAV kan avslå søknaden med manglende dokumentasjon.</p> <p>Overskriften fremstår som et direktiv, men kan i kontekst også forstås som et kommissiv der NAV i større grad forplikter seg selv til å behandle søknaden uten tilstrekkelig dokumentasjon, heller enn å forplikte leseren til noe.</p>
	Kommissiv	1	
	Direktiv	1	
	Kvalifisering	1	
	Ekspressiv	0	
	Konstativ +kommissiv	1	
	Konstativ +kvalifisering	1	
	Direktiv +kvalifisering	1	
	Direktiv +kommissiv	1	

"Vi innkaller deg til møte"

Brev: Vi innkaller deg til møte		
<i>Analysekategori</i>	<i>Oppsummering</i>	<i>Kommentarer</i>
Intensjon	<p>Innkalle til et møte mellom bruker og saksbehandler.</p> <p>Opplyse om møtets formål og hva som skal skje.</p>	
Struktur	<p>Praktisk informasjon</p> <p>Informasjon om formålet (+ evt. informasjon om konsekvenser av å ikke møte uten å gi beskjed)</p> <p>Evt. informasjon om hva brukeren må ha med seg.</p> <p>Formaning om å gi beskjed hvis man ikke kan komme.</p>	
Inter-tekstuelle referanser	<p>Eksplisitte</p> <p>Avhengig av grunnlaget for møtet, henviser brevet til:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktivitetsplan - vedtak om arbeidsavklaringspenger - dokumentasjon eller opplysninger som må diskuteres - brukers initiativ til møte - samarbeidspartners initiativ til møte - søknad om gjenopptak av arbeidsavklaringspenger - dokumentasjon som mangler <p>I tillegg blir alle gjort oppmerksomme på svarslippen som følger med brevet.</p>	
	<p>Implisitte</p> <p>Tidligere kommunikasjon</p> <p>Forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt)</p> <p>Saksbehandlingsprosedyrer</p> <p>"dokumentene i saken din"</p> <p>Aktuelt lovverk</p> <p>Informasjon om hvor brukeren skal henvende seg dersom hun ikke kan møte, eller har spørsmål.</p>	

Teksttype	Deskriptiv	28	<p>Hovedsakelig deskriptiv form.</p> <p>Budskapet kan oppsummeres: //Vi innkaller deg til møte <i>fordi</i> (...)//</p> <p>Grunnleggende eksplikativ som fungerer som belegg for argument for oppmøte.</p>
	Eksplikativ	5	
	Narrativ	0	
	Argumentativ	0	
	Eksplikativ +deskriptiv	1	
Språk- handlinger	Konstativ	17	<p>Kvalifiserende overskrift, som fungerer som et direktiv overfor leseren.</p> <p>En del utsagn er dobbelt forpliktende, og kan forstås som kommissive direktiver (7 stk). De forplikter brukeren til å gjøre en ting, slik at NAV kan gjøre noe annet.</p> <p>NAV har valgt en høflig og imøtekomende form i brevet, der de "ønsker et møte (...) for å høre hvordan det går" og "trenger et møte (...) for å avklare veien videre". Vi skal likevel ikke glemme at brevet er et direktiv om å møte opp, og eventuelt gi beskjed dersom man ikke kan komme. Det neste brevet i brevkjeden er "varsel om stans", hvor manglende oppmøte kvalifiserer som manglende samarbeid, og dermed som grunnlag for å stanse utbetalingen av arbeidsavklaringspenger.</p>
	Kommissiv	0	
	Direktiv	2	
	Kvalifisering	0	
	Ekspressiv	1	
	Konstativ +kommissiv	2	
	Direktiv +kvalifisering	1	
	Direktiv +kommissiv	7	

”NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset”

Brev: NAV varsler deg om at arbeidsavklaringspengene dine kan bli stanset		
<i>Analysekategori</i>	<i>Oppsummering</i>	<i>Kommentarer</i>
Intensjon	<p>Rede grunnen for å kunne stanse en ytelse.</p> <p>Gi brukeren mulighet til å uttale seg eller ordne opp før det endelige vedtaket fattes.</p>	Igjen er det bare en av intensjonene som refereres i overskriften.
Struktur	<p>Saksframstilling</p> <p>Informasjon om hva brukeren må gjøre for å hindre stans.</p> <p>Informasjon om retten til å uttale seg, og hvordan man uttaler seg.</p>	I versjonen jeg har analysert, virker det som om delen om å uttale seg har blitt flyttet til slutten av brevet uten å bli språklig redigert i etterkant. Setningen //I dette brevet legger vi fram saken slik vi ser den//, kan oppfattes som et frampek heller enn en oppsummering (“I dette brevet <i>har vi lagt fram</i> saken slik vi ser den”)
Inter-tekstuelle referanser	<p>Eksplisitte</p> <p>Arbeidsavklaringspenge-vedtaket</p> <p>Avhengig av begrunnelse for varselet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brev om innhenting av dokumentasjon og aktuelt lovverk for stans - Aktivitetsplanen og aktuelt lovverk for stans - Brev om innkalling til møte og aktuelt lovverk for stans - Tilbud om arbeid og aktuelt lovverk for stans <p>Evt. kommende uttalelse fra brukeren</p>	
	<p>Implisitte</p> <p>Forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikt)</p> <p>Dokumenter og opplysninger i saken</p> <p>Tidligere saksgang og kommunikasjon.</p>	<p>I avsnittet “Slik uttaler du deg”, er det gjort et forsøk på å henvise til noen sjangerkrav for en uttalelse. Det blir likevel implisitt om</p> <ul style="list-style-type: none"> - man må uttale seg skriftlig, og må signere. - hvilke trekk ved saken det er relevant å uttale seg om. - hvor mye som eventuelt må dokumenteres. - hvilke saksopplysninger som bør med (navn, personnummer etc). - hvilken type hendelser eller lignende som kan sørge for at NAV ikke stanser ytelsen. <p>En del av dette kan man kanskje lese seg fram til av resten av brevet, men en oppfordring til å beskrive “din versjon av det som har skjedd i saken din”, kan også forstås som at man for eksempel skal gjengi grunnen til at man har fått innvilget arbeidsavklaringspenger i utgangspunktet.</p>

Teksttype			<p>Hovedsakelig deskriptiv form.</p> <p>Budskapet kan oppsummeres: //Hvis ikke du (...), stanser vi arbeidsavklarings-pengene dine//.</p> <p>Forbindelsen er kausal, og vi kan oppfatte teksten som eksplikativ.</p> <p>Vi kan oppfatte den eksplikative teksten som belegg for et framtidig argument i en mulig rettssak: //Du hevder at vi stanset arbeidsavklaringspengene dine urettmessig, <i>men</i> vi opplyste om konsekvensene og gav deg uttalelsesrett og mulighet til hindre stans i brevet"</p>
	Deskriptiv	37	
	Eksplikativ	12	
	Narrativ	0	
	Argumentativ	1	
Språk-handlinger			<p>Overskriften er en kvalifisering.</p> <p>Seks kommissiver (se vedlagt brev) som kan oppfattes som at NAV forplikter seg til å stanse arbeidsavklaringspengene dersom brukeren ikke følger opp varselet. Denne typen kommissiver kan lett oppfattes som trusler.</p> <p>Det legges opp til kvalifiserende konstativer i fritekstfeltene.</p>
	Konstativ	21	
	Kommissiv	6	
	Direktiv	1	
	Kvalifisering	1	
	Ekspressiv	0	
	Konstativ +kommissiv	4	
	Konstativ +kvalifisering	2	
	Konstativ +direktiv	2	

Vedlegg 32 – Oppsummering av funnene i kapittel 4 "De evige kompromissers prosjekt"

- Klarspråkrommet er overraskende lite.
- NAVs fleksibilitet er en utfordring for klarspråkarbeidet.
- Dobbelt eierskap til brevene gjør at fagmiljøene må ta hensyn til kommunikasjonsstabens innvendinger.
- Brukerne og kommunikasjonsstaben oppfatter det juridiske innholdet som noe som skal gi NAV ryggdekning. Juristene oppfatter det som noe som ivaretar brukernes rettssikkerhet.
- Arbeidsavklaringspengebrevene er en mosaikk av ulike, forhåndsproduserte tekster og utdypinger fra saksbehandler. Saksbehandler har liten kontroll på hvordan det ferdige brevet blir seende ut.
- Det er ingen automatisk sammenheng mellom gode standardtekster og gode brev. For å sikre gode brev er det også viktig å gi dem som produserer brevene klare retningslinjer for hvordan de skal skrive, og hva de skal skrive i hvilken rekkefølge.
- Økonomiske hensyn begrenser rommet for endringer.
- Ved å sette inn klarspråkressursene i siste ledd (i formuleringen av brevet som går til brukeren), begrenses både potensialet for tekstendring og de potensielle ringvirkningene endringene kunne hatt på tilstøtende tekster.
- Brevene NAV sender ut er vel så mye motivert av behov for å dokumentere hvilken informasjon som er forsøkt formidlet, som i å faktisk formidle informasjon.
- Klarspråkprosjektet i NAV handler ikke bare om å formulere seg forståelig, men også om å formulere seg mer i tråd med brukernes interesser og i en tone brukerne ikke finner støtende.
- NAVs retoriske argumentasjonsstrategi er å komme med tekstlige påstander om hvordan verden er. Dette resulterer i tekster som er deskriptive på mikronivå, men eksplikative og argumentative på makronivå.
- De klarspråkede brevene er preget av diskrepans mellom teksttyper på mikro- og makronivå, og doble språkhandlinger og avsenderintensjoner. Dette er fordi tekstene må tilpasses mange ulike potensielle kommunikasjonssituasjoner.

- Informantenes udefinerte forhold til den tenkte leseren gjør det vanskelig for dem å ta tekstlige valg som skaper koherente modellesere.
- Det er vanskelig for informantene å finne ut hva den udefinerte tenkte leseren kan trenge av informasjon, noe som skaper en modelleser som har mye kunnskap og kompetanse.
- Mangel på definisjon gjør at 80 prosentregelen ikke fungerer som et godt verktøy i valget mellom ulike formuleringer eller innsatsområder, men heller som et argument for å la være å ta diskusjoner som forvansker klarspråkarbeidet
- Det stilles høye krav til modelleserens kompetanse, delvis fordi de intertekstuelle referansene ikke er gjort eksplisitte, og delvis fordi de supplerende tekstene ikke supplerer brevene i tilstrekkelig grad.
- Fordi brevene både gjør krav på å være skreddersydd for hver enkelt bruker, og på å være generelle brev, kreves det av modelleseren at hun har nok kompetanse og oversikt til å selv vurdere hvordan de ulike avsnittene relaterer til hennes konkrete situasjon.
- Det er en intimitetsdiskrepans mellom deltakerne i den kommunikative situasjonen brevene fra NAV skal inngå i.